

第三章 采购需求

一、总体说明

1. 本章所提出的技术要求是对本次招标服务的基本要求，并未涉及所有技术细节，也未充分引述有关标准、规范的全部条款。投标人应保证其提供的服务除了满足本技术要求外，还应符合中国国家、行业、地方或服务提供商所在国的有关强制性标准、规范。当上述标准、规范的有关规定之间存在差异时，应以要求高的为准。
2. 本章中提及的工艺、材料、设备的标准及品牌或型号（如有）仅起说明作用，并没有强制性。投标人在投标中可以用替代工艺、材料、设备的标准及品牌或型号，但这种替代须实质上满足、等同或优于本章技术要求，同时须提供相关证明材料，否则可能被评标委员会认定为负偏离。
3. 除非有特别说明，本章中所列的具体参数或参数范围，均理解为采购人可接受的最低要求。
4. 采购需求如包含属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的节能产品，则投标人所投产品须具有市场监管总局公布的《参与实施政府采购节能产品认证机构目录》中的认证机构出具的、处于有效期内的节能（节水）产品认证证书。
5. 如涉及商品包装和快递包装，投标人应当执行《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）、《安徽省财政厅关于贯彻落实政府绿色采购有关政策的通知》（皖财购〔2023〕853号）的要求，提供符合需求标准的绿色包装、绿色运输，同时，采购人将对包装材料和运输环节作为履约验收条款进行验收。

二、招标范围

安徽省荣军康复医院护理员服务项目，采购内容为医院荣康一科、荣康二科、荣康三科、精神一科、精神二科、精神三科护理服务。目前在院护理对象人数约220人，因护理对象日常生活不能自理，须招聘护理人员负责其生活起居类的生

活保障护理工作。本项目合计需要 48 名护理人员，项目经理 1 名。

三、商务要求

序号	商务条款名称	具体要求内容
1	付款方式	合同签订后按月支付，次月支付上个月的服务费用
2	服务地点	安徽省荣军康复医院
3	服务期限	本次服务期限为合同签订后一年。合同到期前，经考核合格后，在年度预算能够保障的前提下，可续签累计不超过 2 年的采购合同，最多续签 1 次，合同一年一签。
4	本项目采购标的所属行业	标的名称：安徽省荣军康复医院护理员服务项目 所属行业：其他未列明行业

四、技术要求

(一) 人员需求

序号	岗位	人数	岗位说明	人员要求
1	荣康一科	15	护理员	必须服从管理，有责任心，能吃苦耐劳；年龄 60 周岁以下（男），根据实际情况可适当延长。
2	荣康二科	5	护理员	必须服从管理，有责任心，能吃苦耐劳；年龄 60 周岁以下（男）。
3	荣康三科	10	护理员	必须服从管理，有责任心，能吃苦耐劳；男性年龄 60 周岁以下，其中要有一名护理组长负责医养中心护理员培训和日常工作。
4	精神一科	7	护理员	必须服从管理，有责任心，能吃苦耐劳；能胜任高强度体力活，年龄 60 周岁以下（男）
5	精神二科	5	护理员	必须服从管理，有责任心，能吃苦耐劳；能胜任高强度体力活，年龄 60 周岁以下。
6	精神三科	6	护理员	必须服从管理，有责任心，能吃苦耐劳；能胜任高强度体力活，年龄 60 周岁以下（男）
7	项目经理	1		年龄 60 周岁以下男性，工作能力强，招聘员工资源广
合计		49		

注：1. 考虑荣康一科科室的特殊性、稳定性，此科室的护理员职数根据休养

员残情分组管理，每组休养员根据实际情况合理配置护理员。采购人对护理员实行绩效考核制度，绩效工资每月总额按该科室护理员实际在岗人数每人 500 元标准核算，绩效工资总额（90000 元/年）包含在投标报价中；绩效工资的实际发放由科室根据护理员的实际工作量以及服务对象、科室对护理员的综合考评情况确定；月绩效工资平均发放不足 500 元的剩余金额在当月的护理费中扣除。

2. 考虑到荣康三科每位养老人员的护理工作强度不同，医院对护理员实行绩效考核，荣康三科每收 1 名全失能养老人员，每月为护理员增加绩效工资 1500 元；每收 1 名重度失能养老人员，每月为护理员增加绩效工资 900 元；每收 1 名中度失能和轻度失能养老人员，每月为护理员增加绩效工资 150 元，年度绩效总额限制在 20 万以内，绩效工资总额包含在投标报价中。绩效工资的实际发放金额由科室根据护理员的实际工作量以及服务对象、科室对护理员的综合考评情况确定；年度总绩效工资发放不足 20 万元的剩余金额平均到每月的护理费中扣除。

3. 上述所有科室护理员的费用中均包含了基础工资、五险一金、税费、管理费、伙食费、夜班费、灌肠费、福利费等。

4. 除评分办法中要求提供的相关人员证明材料作为评分条件外，投标人在投标文件中无须提供人员其他相关证明材料，由采购人在合同签订后中标人进场服务前核查人员配备情况，人员须按照要求配备到位，采购人有权追究其相关责任。

（二）服务需求

1. 护理员合计 48 人，项目经理 1 人，采购人可随时根据住院病员数来增减护理人员，费用作相应调整。

2. 所有护理员需要持证上岗（需要持有健康证），否则不能上岗；护理员需要有一定的文化程度（小学及以上文化程度），有良好的沟通理解能力，无不良嗜好（吸毒、赌博等），无任何家族遗传病、传染病及精神疾病等。中标人须给精神一科、精神二科、精神三科护理员购买人身意外伤害险。

3. 中标人中标后，需结合医院各个科室实际情况向采购人提供一套详细的人员管理方案、培训方案和护理人员排班情况，做到护理责任落实到个人，出现突发情况时采购人能够找到责任人。

4. 在履行合同过程中，有部分护理人员不能胜任工作出现辞退和自动离职的情况下，中标人需要及时补充有经验，有责任，能胜任护理工作的护理员，绝不

可出现缺人少人的情况。

发生违约情况：第一次从中标人服务费中扣款 500 元；第二次扣款 1000 元，并约谈项目经理；第三次扣款累加。

5. 服务对象如遇有特殊情况发生（例如外诊等因素）时，需要护理员 24 小时外出陪同，中标人要及时安排护理人员到位；服务对象属于采购人优抚对象病员的，三天内护理员的护理费及伙食费包含在合同价款中，超过三天的双方协商解决，服务对象是社会病员的由中标人与病人家属协商解决，协商的护理费不能超过合同规定的价款。

6. 中标人需要给来院护理人员统一着装（服装费用自理）。

7. 采购人每月对护理员工作进行考核，考核表（见考核标准表）中的绩效考核分值每扣一分同时扣款 200 元，或综合考核中低于 85 分的每扣一分同时扣款 200 元；当月考核不合格的无工资发放。护理员考核标准：考核 85 分为基本线，每少 1 分，在当月服务费中扣 200 元，低于 70 分为服务考核不合格，无工资发放。因中标人管理不善造成的处罚及扣款，公司不得将扣减的服务费转嫁到员工个人。

（三）护理员职责

1. 荣康一科

- (1) 在护士长领导和护士指导下完成基本的常规性护理工作。
- (2) 每天晨、晚两次整理病房，保持房间卫生、床单位整洁，按规定更换床单、床套、枕套等。
- (3) 完成休养员个人卫生工作如：洗脸、梳头、口腔清洁、洗澡、更衣、灌肠、处理大小便及卧床休养员的翻身等。
- (4) 协助休养员用餐，保证休养员日常用水，指导协助休养员安全用水用电，注意防火、防盗。
- (5) 保障休养员的院内外安全，协助其上下床、坐轮椅及检查治疗时摆放体位和检查报告的拿取。
- (6) 负责休养员代步车定点充电期间的送、收以及充电期间的看管。
- (7) 关心体贴休养员，杜绝使用可能引起休养员误解的言辞和动作，了解休养员思想情绪波动情况，发现休养员思想异常时及时报告科室。
- (8) 协助医护人员观察病情，发现休养员身体不适或病情变化时及时报告

科室。

(9) 协助科室做好休养员的思想稳定和心理安抚工作，保证医院各项安排贯彻落实。

(10) 按规定时间上下班，做到随叫随到，上班期间不得脱岗、串岗。

(11) 考虑到荣康一科的特殊性，护理员必须掌握相关护理知识，具有独立完成灌肠工作的技能，按时按需完成灌肠工作。

(12) 休养员如遇有特殊情况发生时(例如院内检查、转科、外诊等)，需要护理员 24 小时外出陪同，中标单位要及时安排护理人员到位。

(13) 为了保障休养员及时护理到位，中标单位必须安排至少一名值夜班的护理员。

(14) 对于重伤残的、需要长期卧床的休养人员护理，护理员需要有过硬的身体素质，要有力气，能够抱起休养员。

(15) 完成科室交办的其它临时性工作。

2. 荣康二科

(1) 在科室护士长及护士的指导下工作，服从管理，严格执行交接班制度，防止差错、事故的发生。

(2) 统一着装，仪表端庄；遵守劳动纪律；有良好的沟通能力，服务热情，动作轻盈，说话和气，不大声喧哗，关心体贴疗养员，禁止与疗养员发生言语和肢体上的冲突。

(3) 负责荣康二科病室内日常整理清洁工作，保持室内空气新鲜，晨、晚两次整理病房，要求保持物品表面干净，保持床单元整洁，按规定更换床上用品。

(4) 协助疗养员整理个人卫生，及仪容仪表（如：洗漱、剪指甲、更衣、进食、下床活动、收送便器）等基础生活护理工作。

(5) 每小时巡视房间一次，密切观察疗养员心理及身体变化，如发现异常情况及时报告科室医师、护士。

(6) 协助疗养员就餐，保证疗养员日常用水；配合医护人员做好疗养员体检工作，协助其上下床、坐轮椅及检查治疗时摆放体位；疗养员外出购物、参观时，做好陪同及安全防范。

(7) 协助科室做好疗养员思想工作，保证医院各项安排贯彻落实。

(8) 指导协助疗养员安全用电用水,注意防火、防盗;负责荣康二科休科期间,科室物品、仪器的保管工作。

(9) 负责送洗疗养员的衣物,做好标识,防止丢失,每日8:00送洗衣房,10:00回收。

(10) 服从安排,完成科室交办的其它临时性工作(如:疗养员转科期间的24小时陪护工作等)

(11) 做好疗养员入院前的准备工作和出院后病房的整理、消毒工作,负责被服的整理、晾晒工作。

3. 荣康三科

(1) 尊重医院、荣康三科和公司领导,服从工作安排;同事之间相互团结,要体现大事讲原则,小事讲风格。

(2) 积极参加院、科组织的培训和学习,自觉遵守院内的各项规章制度。

(3) 护理员在护士长指导下做好老人护理、康复活动工作,要熟悉入住老人的身体情况,了解其生活规律、脾气秉性有针对性的开展服务,服从科室管理。

(4) 护理员要做到着装上岗,仪表端庄,语言文明,对老人的护理均按护理流程进行,操作要规范到位。

(5) 护理工作中要态度热情,举止得体,不怕脏,不怕累,不嫌麻烦。

(6) 根据中心要求安排照料老人饮食起居及个人卫生;做好当班期间各项工作,确保老人的日常活动在规定范围。定期向护士长及班组长报告入住老人健康情况,如有特殊情况应及时报告。

(7) 熟悉老人的护理等级,要及时掌握在院老人的人数,了解老人的服务需求,照料老人饮食起居及个人卫生,并制止老人在室内吸烟。

(8) 护理员照顾老人要细心周到,对每一个老人的护理要充满爱心,保持老人身体、衣服、床上用品及室内清洁整齐。

(9) 严格按照护理要求规范服务,细心观察老人的身体状况,发现隐患及时报告,并根据岗位职责及时处理,做好记录。

(10) 对来访客人及老人家属要热情接待,反应情况要客观实际。

(11) 对重度失能、身体较胖、长期卧床的老人,护理员需要有过硬的身体素质,能够抱起老人。

(12) 遵守医院财产管理制度，如有丢失和故意损坏，应照价赔偿。

(13) 工作期间不准离岗，老人呼叫要及时回应，不得辱骂、顶撞老人及家属，在工作时间内不准干私活。

(14) 尊重入住的老人，尽心尽力满足老人们的合理的服务需求；严禁出现歧视和侮辱性的言行动作；严禁以任何名义或方式接受老人及家属的红包及物品。

(15) 所有护理员要勤俭节约，不得随意打私人电话（工作业务除外），并注意节水、节电。

(16) 按时交接班，认真做好交接班记录。

4. 精神一科、精神二科、精神三科

(1) 在科主任和护士长的领导下完成各项基本工作。

(2) 负责整个病区的环境卫生及消毒工作，定时开窗通风，保持病区环境干净，整洁，无异味。

(3) 负责病区所在病人的三餐饮食，并按规定对餐具进行清洗，消毒，清点并交接。

(4) 负责病人物品的保管与发放，协助护士做好零食的保管与发放工作。

(5) 根据需要协助医护人员护送病人进行常规检查，送检标本及外勤工作。

(6) 在护士的指导下，督促，协助生活不能自理病人的日常生活、个人卫生及衣物洗涤收纳工作。

(7) 晨间协助护士叫醒病人起床和进行晨间标本的采集，同时负责晨间病人的个人卫生，参加晨间扫铺，床单元的整理及清洁工作。

(8) 日常负责病人的鞋，衣物，被服晾晒和收纳工作。

(9) 病人服药时间，负责倒水并参与维持秩序，协助护士查看病人服药到位情况，在医护人员的指导下，协助病人落实服药行为。

(10) 协助医护人员对不合作的病人的各项处置，并积极参加科召开的各项会议和培训工作。

(11) 白班协助护士做好病人的巡视看护工作，发现问题及时上报给医护人员。

(12) 夜班时听从当班护士的安排，不定时巡视病房，防止病人自杀，伤人，逃跑，毁物等意外事件的发生。

(13) 及时完成科室主任和护士长临时安排的各项任务。

(四) 护理服务考核标准

1. 荣康一科

项目	考核内容	标准	分值	得分	备注
基础性评分	保障休养员的安全	符合制度规定	5		
	病房整理	干净、明亮、无杂物	10		
	协助休养员整理个人卫生及仪容仪表如：洗脸、梳头、口腔清洁、洗澡、更衣、灌肠、处理大小便及卧床休养员的翻身等。	符合制度规定	10		
	协助休养员用餐、用水、服药、处理大小便等	休养员满意	9		
	关心体贴休养员	休养员满意	5		
	协助医护人员观察病情	符合制度规定	5		
	协助科室做好休养员的思想稳定和心理安抚工作	符合制度规定	4		
	指导协助休养员安全用电用水，注意防火、防盗以及助力车的充电和期间看护	符合制度规定	8		
	完成科室交办的其它临时性工作	符合制度规定	4		
绩效性评分	其他	服从医院和科室日常管理	40		
		休养员满意，休养员投诉一次扣 5 分			
		护理员不迟到、早退（如有一次扣 1 分），不得无故旷工（旷工一次扣 2 分）			
		护理员有无空岗（空岗不得超过 5 天，超 5 天一岗位扣 5 分）			
	合计		100		

注： (1) 基础性评分合计 60 分，绩效性评分合计 40 分。

(2) 基础性评分不得低于 45 分；低于 45 分当月考核总体不合格。

(3) 基础性和绩效性评分合计低于 70 分当月考核总体不合格。

(4) 绩效性评分须经科室负责人核准签字确认, 每少1分扣200元。

2. 荣康二科

项目	考核内容	标准	分值	得分	备注
基础性评分	仪容仪表	1. 按规定着装, 佩戴齐全。2. 精神饱满, 姿态良好。3. 不袖手、背手或将手插入衣装, 不勾肩搭背。4. 禁止穿拖鞋, 男护理员不能梳辫子。5. 举止文明、大方	5		
	劳动纪律	1. 按时交接班, 不迟到、不早退, 忠于职守。2. 不准在岗位上坐卧倚靠、闲谈、吃东西、看手机、听收录音机、办私事。3. 严禁脱岗、睡岗、窜岗。4. 严格请销假制度, 任何人不得无故不参加组织活动、学习训练。5. 员工之间团结互助, 严禁任何人以任何形式搞不利于团结的活动。	10		
	服务态度	1. 微笑服务。2. 主动、热情、耐心、周到地为疗养员服务。3. 说话和气、礼貌待人。4. 避免发生争吵、打斗事件。5. 无条件服从科室工作安排。	10		
	日常保洁	1、晨晚两次整理病房, 保持床单元整洁卫生。2. 床头柜、桌面、氧气台、灯开关、门把手及周围每日擦拭, 干净无尘。3. 垃圾每日清理, 更换垃圾袋。4. 卫生间洗手台、镜子、镜架每日擦拭, 干净无污垢。5. 烟灰缸及时清理。	15		
	日常护理	1. 每小时巡视病房一次, 密切观察疗养员心理及病情变化, 如发现异常情况及时报告医师、护士。2. 协助疗养员整理个人卫生, 及仪容仪表, 如: 洗漱、剪指甲、更衣、进食、下床活动、收送便器等。3. 送洗疗养员的衣物, 做好标识, 防止丢失。4. 指导疗养员安全用水用电, 做好防火防盗。5. 保障日常饮水, 做好就餐的相关工作。6. 配合医护人员做好疗养员体检工作。7. 疗养员外出购物、参观时, 做好安全防范及陪同工作。	15		
	其他事项	1. 完成科室交办的其他临时性工作。2. 做好疗养员入院前的准备工作和出入院后疗养单元的整理、终末消毒工作, 负责被服的整理、晾晒工作。	5		

项目	考核内容	标准	分值	得分	备注
绩效性评分	安全保障	1. 当班期间要确保疗养员的人身安全, 出现安全事故, 每次扣 5 分。例如: 带同外出参观期间疗养员摔倒。疗养员洗漱时跌倒。疗养员倒水时烫伤等。 2. 当班期间注意清点人数, 随时了解疗养员动向, 能准确掌握人数增减变化。例如: 集体活动时能及时汇报参与人数, 不能准确汇报者, 每次扣 2 分。	40		
	疗养员满意度	1. 疗养员投诉 1 次扣 5 分。 2. 与疗养员发生争执, 每次扣 5 分。			
	其他	1. 迟到早退, 每次扣 1 分, 旷工每次扣 5 分。 2. 不服从科室管理, 每次扣 2 分。			
合 计		100			

注: (1) 基础性评分合计 60 分, 绩效性评分合计 40 分。

(2) 基础性评分不得低于 45 分; 低于 45 分当月考核总体不合格。

(3) 基础性和绩效性评分合计低于 70 分当月考核总体不合格。

(4) 绩效性评分须经科室负责人核准签字确认, 每少 1 分扣 200 元。

3. 荣康三科

护理内容及方式	标准	分值	备注
协助护士长日常工作	听从安排	5	
病房整理	干净明亮、无杂物	5	
协助在院养老人员整理个人卫生及仪容仪表 如: 洗脸、梳头、口腔清洁、洗澡、更衣、 修剪指(趾)甲、处理大小便等	符合制度规定	10	
协助养老人员用餐、保证日常用水			
关心体贴养老人员	养老人员满意	10	
了解每个老人的身体状况, 协助医护人员观察病情	符合制度规定	10	
协助科室做好养老人员的思想稳定和心里安抚工作	符合制度规定	10	

护理内容及方式	标准	分值	备注
知道协助养老人员安全用水电、注意防火、防盗	符合制度规定	5	
完成科室交办的其它临时性工作	符合制度规定	5	
保障养老人员的安全	符合制度规定	10	
协助医生、护士做好养老人员检查时的协同配合工作	养老人员满意	10	
做好养老人员的陪护工作、确保安全	养老人员满意	10	
合计		100	

注：（1）评分合计低于 70 分当月考核总体不合格。

（2）评分须经科室和人教科共同核准签字确认，综合评分低于 85 分时，每少 1 分扣 200 元。

4. 精神一科、精神二科、精神三科

考核内容	标准	分值	得分	备注
基础性评分	参与晨会、地面（扫、除尘）	听从护士长安排、干净、明亮、无杂物	10	
	病室开窗通风，关空调、灯，保持病房整洁，安静	符合质控要求	5	
	做好患者外出检查的陪同工作、检查报告的领取工作	确保期间安全，严防走失或逃跑	5	
	做好病区清洁用物的整理替换工作、定期晾晒病患被褥	干净整洁	5	
	收集病区污浊物品、餐具的整理、清洗、消毒	符合科室制度规定	5	
	听从护士长的工作安排、巡视病房及时有效	符合科室制度规定	10	
	护士发药期间维持患者间的秩序及用餐时的秩序	符合科室制度规定	5	
	督促患者起床，洗漱，整理床铺，清洁病区卫生	符合科室制度规定	5	
	协助护士完成各项检查、抽血、保护性约束等工作	符合科室制度规定	10	
绩效性评	其他	服从医院和科室日常管理	40	
		护理员不得迟到、早退（如有一次扣 1 分），不得无故旷工（旷工一次扣 2 分）		

考核内容		标准	分值	得分	备注
分		护理员有无空岗（空岗不得超过 5 天，超 5 天一岗位扣 5 分）			
合 计			100		

- 注：（1）基础性评分合计 60 分，绩效性评分合计 40 分。
 （2）基础性评分不得低于 45 分；低于 45 分当月考核总体不合格。
 （3）基础性和绩效性评分合计低于 70 分当月考核总体不合格。
 （4）绩效性评分须经科室负责人核准签字确认，每少 1 分扣 200 元。

五、报价要求

本项目报总价，报价为完成本次招标项目的全费用，其组成包括但不限于人员工资（不低于国家相关法律法规规定及本年度桐城市最低人工工资标准执行）、管理费、施工费、服装费、办公费、交通费、通讯费、培训费、税金、利润、劳动保险费、住房公积金、合同期内的风险费用等为完成本项目所发生的一切费用。中标人自行解决员工养老、失业、医疗、工伤、生育等保险及住房公积金、劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通问题及中标人为完成服务所发生的一切有关问题，中标后采购人不再追加任何费用。签订合同后，中标人不得以不完全了解现场情况为由，提出任何形式的增加服务费用的要求。

六、其他要求

1. 中标人负责服务人员工资、社保、福利、管理等费用支出，不得以任何理由拖欠工资、拒绝购买社保，在合同期间所发生的福利费、工伤、生病住院、意外伤（亡）害等费用均由中标人承担，否则采购人有权追究其相关责任。
2. 中标人在签订合同后 30 日内，未能按照要求完成人员上岗，采购人有权追究其相关责任。
3. 中标人自行承担员工交通、住宿、伙食问题。
4. 服务人员若发生劳动仲裁及劳动纠纷的一切事宜，一律由中标人处理并承担相应经济、法律责任。

七、相关责任认定

1. 中标人在日常工作中，因中标人原因发生的任何安全责任问题，均由中标人负责，与采购人无关。
2. 人员安全责任：中标人在采购人所有从业人员劳资关系均与采购人无关，中标人负责其在采购人所有从业人员工资待遇和工作安排，采购人不予干涉；中标人在采购人所有从业人员安全责任均由中标人负责，与采购人无关。
3. 安全生产责任：中标人负责其工作中的所有安全生产责任，发生不良事件所带来的一切后果均由中标人承担，如因此造成的采购人生命财产损失的由中标人承担，与采购人无关，采购人可视情况解除合同，并追究责任和损失。