

附：

医疗护理员（护工）服务采购项目（GXGL2025S-G364-Z）公开招标文件预公示内容

一、公开招标公告

广西国力招标有限公司 公开招标公告

广西国力招标有限公司受广西医科大学附属武鸣医院委托，根据《中华人民共和国招标投标法》等有关规定，现对**医疗护理员（护工）服务采购项目**项目进行公开招标，现将本次公开招标有关事项公告如下：

一、招标项目名称：医疗护理员（护工）服务采购项目

二、招标项目编号：GXGL2025S-G364-Z

三、招标项目的名称、数量、简要规格描述或项目基本概况介绍：劳动关系接管 1 项、医疗护理员服务 1 项、陪人床业务 1 项。如需进一步了解详细内容，详见招标文件。

四、招标项目预算金额（人民币）：

1、本项目由患者直接付费，采购人不需要对供应商支付任何费用，服务期限为两年。

2、供应商需承担医疗护理员服务质量控制费用不低于 150 元/人/月（包括但不限于岗前培训、定期考核、第三方评估等），供应商在合同签订后 30 日内一次性交纳本年度医疗护理员质控服务费，从第二年度起每年 1 月 31 日前向采购人一次性交纳该年度医疗护理员质控服务费。

3、采购人提供办公场地，场地管理费 25 元/平方米/月，按实际使用面积结算，每半年结算场地管理费。

4、如由采购人向患者收取“免陪照护服务费”，采购人需支付给中标人的费用不超过该费用的 95%。

五、投标人资格要求：

1、国内注册（指按国家有关规定要求注册的），具备法人资格的供应商。

2、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

3、本项目不接受联合体投标。

4、本项目不接受未购买本招标文件的投标人投标。

5、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的采购活动。

6、供应商具有有效的《劳务派遣经营许可证》。

六、招标文件的获取：

1. 发售时间：2025 年 月 日公告发布之时起至 2025 年 月 日止（工作日），每日上午 8 时 30 分～12 时 00 分，下午 15 时 00 分～18 时 00 分；

2. 发售地点：广西南宁市白沙大道 53 号松宇时代 13 楼财务室（电话：0771-4915100、4915200）；

3. 售价：招标文件工本费每本 300 元，售后不退；依据《国家税务总局关于增值税发票开具有关问

题的公告》国家税务总局公告 2017 年第 16 号的规定，投标人在索取发票时，需提供纳税人识别号或统一社会信用代码。

开户名称：广西国力招标有限公司

开户银行：广西北部湾银行股份有限公司南宁市白沙支行（网银支付可选广西北部湾银行江南支行）

银行账号：800109057400039

银行行号：313611002051

4. 获取招标文件的方式：获取时间内，供应商代表携带授权委托书原件或复印件到获取地点购买。【邮购文件的，需于获取截止时间前将以上材料邮寄（传真或扫描发送）到招标代理机构（邮箱：2771551817@qq.com），同时请注明拟投标招标项目名称、招标项目编号、投标人收件人、邮寄地址、邮编、电子邮箱、联系电话、传真号码等信息。】

七、投标保证金（人民币）：20,000.00 元（必须足额交纳）

投标人应于投标截止时间前将投标保证金以电汇、转账、汇票等非现金形式交至以下账户。（财务室电话：0771-4915100、4915200）

开户名称：广西国力招标有限公司

开户银行：广西北部湾银行金凯支行（网银支付可选广西北部湾银行江南支行）

银行账号：800109057455558

银行行号：313611002043

八、投标截止时间和地点：

投标人应于 2025 年 月 日 09 时 30 分止，将投标文件密封提交到广西南宁市白沙大道 53 号松宇时代 13 楼，广西国力招标有限公司开标厅，逾期送达或未密封的将予以拒收。

九、开标时间及地点：

本次招标将于 2025 年 月 日 09 时 30 分，在广西南宁市白沙大道 53 号松宇时代 13 楼，广西国力招标有限公司开标厅开标，投标人可以由法定代表人（负责人）或委托代理人出席开标会。

十、联系事项：

1. 招标人名称：广西医科大学附属武鸣医院

地址：南宁市武鸣区永宁路 26 号

联系人及电话：冼工，0771-6200039

2. 招标代理机构名称：广西国力招标有限公司

地址：广西南宁市白沙大道 53 号松宇时代 13 楼

购买招标文件联系人：郑欢

联系电话：0771-4915100

传真：0771-4915100

项目咨询联系人：李宁芳、覃荟茯

联系电话：0771-4915558

保证金退付联系人：谭雯

联系电话：0771-4915200

邮编：530000

十一、网上公告媒体查询：

中国采购与招标网（<http://www.chinabidding.com.cn/>）、广西国力招标有限公司网站（<http://www.gxguoli.cn/>）、广西医科大学官网（<https://www.gxmu.edu.cn/>）、广西医科大学附属武鸣医院官网

(<http://www.gxmuwmfy.com/>)。

十二、公告期限：

本招标公告自发布之日起公告期限为 5 个工作日。

广西国力招标有限公司

2025 年 月 日

二、招标项目采购需求

招标项目采购需求

说明：

1. 投标人必须自行为其投标产品侵犯其他投标人或专利人的专利成果承担相应法律责任；同时，具有产品专利的投标人应在其投标文件中提供与其自有产品专利相关的有效证明材料，否则，不能就其产品的专利在本项目投标过程中被侵权问题提出异议。

2. 标注“▲”的技术参数为实质性要求和条件，必须满足或优于，否则投标无效。其他条款（未标注“▲”号）不满足达到1项以上（含）的，投标无效。

3. 投标人在投标文件中提供的产品彩页、技术说明等资料如为英文或其他非中文文本的，请提供相应的中文翻译。

采购总预算：本项目由患者直接付费，招标人不需要对供应商支付任何费用，服务期限为两年。

一、项目需求			
序号	服务名称	数量	项目需求及服务要求
1	劳动关系接管	1 项	▲一、中标人需接管原在采购人从事医疗护理员工作的 104 名医疗护理员及相应的岗位且保证工资福利不低于现有待遇，中标人承担用人成本。采购人不以任何形式发放护理员绩效、奖金等。 1. 中标人须全权接管原 104 名医疗护理员劳动关系，与护理员直接签订劳动合同并承担全部用人责任。采购人仅配合提供必要交接资料，不参与劳动关系管理。医疗护理员工资福利不低于现有待遇。工资福利内容如下： ①工资标准：工资标准不低于当地最低工资标准（含基本工资、社保个人部分、绩效等），并根据年度社保基数调整同步上调。 ②在尊重本人意愿的前提下，基本保持 104 人的工作时间和工作岗位不变；因医院工作需要调岗的，须经过医院、用工科室和中标人三方签字同意。 ③执行国家法定节假日休假和公休假制度； 2. 在劳动合同履行期间，对于合同到期的医疗护理员，中标人应在尊重其个人意愿的基础上优先续聘。 3. 接管后未按照采购人规定的原工资福利执行的，每发生一次，按照 1000 元/次支付违约金，发生超过 3 次，采购人有权解除本合同且中标人应按欠付金额的 30%支付采购人违约金，并负责支付所发生的经济补偿或赔偿金。 二、中标人必须保证医疗护理员不以任何事由对采购人提出任何要求，不得有干扰、信访、诉讼等，否则采购人有权解除合同。 三、因中标人劳动关系管理不善导致的劳动争议、仲裁或诉讼，均由中标人承担责任。若导致采购人被列为共同被告或承担连带责任，中标人应赔偿采购人一切损失包括但不限于律师费、赔偿金等，并按每次 5 万元支付违

			约金。
2	医疗护理 员服务	1 项	一、医疗护理员服务人员配置要求 1. 管理人员最低配置要求：主任 1 人，主管 3 人，详见附件 1《管理岗位需求表》。 2. 管理人员资质要求：须具备大专及以上学历文化程度，年龄结构要求在 25-45 岁之间，男女均可，身体健康。 3. 医疗护理员最低配置要求：130 人（包含中标人需接管原在采购人从事护理员工作的 104 名护理员及相应的岗位，且保证工资福利不低于现有待遇，中标人承担用人成本，不含管理人员），内勤岗至少配置 70 人，外勤岗至少配置 60 人，医院开展“无陪护”病房后，中标人应根据采购人临床需求动态调整医疗护理员配置人数，以满足服务需求。 4. 合同期内，如因新增服务范围、业务量调整、管理模式变更、政策调整等不可归责于双方的客观情况变化，导致合同难以继续履行或需要调整的，双方应本着公平诚信原则及时协商，一致同意后可签订补充协议或终止合同。 5. “原 104 名医疗护理员”以外的医疗护理员工资（由中标人承担，采购人不得以任何形式发放护理员绩效、奖金等）： 工资标准：工资标准不低于当地最低工资标准（含基本工资、社保个人部分、绩效等），并根据年度社保基数调整同步上调。 6. 合同期内护理员社保基数上调、政策性成本增加等风险均由中标人承担。 二、医疗护理员上岗应符合以下条件： 1. 上岗当年年龄满 18 周岁至 55 周岁，初中以上文化程度，上岗前三个月健康体检合格（按照采购人新员工入职体检标准） 2. 医疗护理员录用前必须经过政审合格，完成岗前培训，并考核合格。其中医疗护理员必须经过正规培训，且获得医疗护理员相应证书（国家职业资格证书或病患陪护证书或专项职业能力证书）。医疗护理员培训总时间符合国家及地方相关规定，需提供培训记录证明。 3. 品行良好，有责任心，具备良好沟通能力，尊重关心爱护服务对象，有较好的团队协作精神，无刑事犯罪记录及其他不适合从事医疗护理员工作的情况。 4. 医疗护理员应按要求进行个人信息登记，并提交居民身份证或者其他有效身份证件复印件； 5. 医疗护理员不能隐瞒精神病病史及传染性疾病病史；患有传染性疾病、化脓性/渗出性皮肤病或其他可能影响患者健康的疾病，应当立即离岗治疗，治愈后方可重新上岗。 6. 所有医疗护理员每半年至少接受一次中标人在职培训。 7. 医疗护理员应统一着装和标识，医疗护理员制服参照护士制服并按护士着装规范管理。 三、医疗护理员职业守则 1. 遵纪守法，规范行为

		具有正确的价值观，自觉遵守国家相关法律、法规、规章等要求。了解与自身工作密切相关的法律权利和责任，确保护理服务符合行业规范，做到知法、守法。 2. 爱岗敬业，团结协作 热爱自己的岗位，树立职业荣誉感，保持严谨的工作作风，以敬畏生命的态度对待工作。自觉履行岗位职责，忠于职守，尽职尽责，全心全意为患者提供优质服务。树立全局观念，一切以保护患者利益为前提，同事之间相互理解、相互信任、相互沟通、相互配合、相互监督，努力提高护理服务质量。 3. 尊重患者，关爱生命 坚持患者至上，给予患者尊重、同情、关怀，时刻关注其护理服务需求。帮助其减轻病痛，使其得到温馨细致的照护。自觉维护患者隐私，尊重其人格和权利。 4. 遵守规程，严谨求实 积极进取，刻苦钻研，努力学习和掌握相关知识与职业技能，严格遵守操作规程，增强安全防范意识，善于发现问题，规范自己的护理服务行为，确保照护工作的质量。 5. 优质服务，诚实守信 举止端庄、和蔼礼貌。具有认真负责的态度及责任意识，讲信用，讲信誉，信守承诺，忠实于工作职责，以主动、诚实、耐心、细心、爱心的态度完成工作。 四、医疗护理员服务工作要求 （一）外勤（含特殊岗位）医疗护理员工作内容要求 外勤医疗护理员分为陪检员、送物员及特殊岗位。外勤医疗护理员（含特殊岗位）最低配置人数要求：60人（不包括管理人员），中标人必须安排以上人员配合采购人完成外勤及特殊岗位工作内容。特殊岗位为院内特殊区域岗，安排不少于30人上岗服务。中标人需承担所有用人成本，且不得再单独向患者收取费用。 1. 陪检员（不少于27人）服务要求 （1）陪送检查人员着装整洁，仪表端庄，挂牌服务，语言文明，对患者亲切有礼貌。 （2）及时、安全、准确无误地接送行动不便、无家属陪护等患者进行陪送检查服务，病情较重患者由医护人员评估决定由病房医生或护士共同送检。 （3）接到病房陪送检查申请后，按要求时间到达病房认真核对患者姓名、床号、检查项目等相关信息，并通知患者做好检查前的准备工作。 （4）根据患者的病情、身体状况采取适宜的运送工具如平车、轮椅，并保证车辆的性能完好及正确使用。 （5）陪送检查途中，陪检人员应注意道路平稳、车辆匀速。保持患者的适当体位，严密观察病情，一旦发生病情变化应立即呼叫就近的医务人员进行抢救并通知送检科室。
--	--	--

			（6）检查结束后及时安全送患者返回病房，将结果报告单交给值班医护人员，并告知检查过程中的特殊情况。 （7）送检过程中注意患者安全，预防跌倒等意外事件发生。 2. 送物员（不少于 3 人）服务要求： （1）及时、准确的协助科室完成标本、药物、办公用品、医疗文书等的运送工作。 （2）收送血标本时核对标本类型和试管种类是否相符，标本要按要求进行扫码，以保证标本追溯。 （3）送检容器符合防水、防破损、防外泄等要求，表面贴有生物安全标识。容器应保持清洁、干燥、密闭，能满足标本暂存要求，保证液体标本垂直存放。 （4）运送容器内标本分类清楚、摆放整齐，防止交叉污染；运送过程中保证标本质量（动作要温和，防止溶血影响检测结果；避免标本暴露在太阳光下）。 （5）运送标本时需防止污染周围环境及人员。 （6）运输人员确保所运输样本的安全，严防发生被盗、被抢、丢失、泄漏事件，运送过程中人员与标本不能分离。 （7）急查标本 30 分钟内送达检验室；非急查标本 60 分钟内送达检验室；特殊标本按特殊要求处理。 （8）标本实行按要求进行交接及登记，双方确认后方可离开。 （9）服从安排，严格遵守医疗护理员工作“十不允许”。 3. 特殊岗位（不少于 30 人）服务要求 （1）负责接待外勤员从各科室送来患者检查项目的统一安排及管理，注意观察患者有无异常，预防患者坠床跌倒，发现异常变化及时报告医护人员，检查结束后通知接回科室。 （2）手术室：负责与供应室交接器械并清洗器械；送各类标本及有关科室资料、科室器械维修等；负责手术间及办公室清洁卫生。 （3）内镜中心：负责内镜中心各种镜子和各种配件的清洗、消毒以及清洗站清洁卫生和终末消毒工作；负责各种设备、物品、物体表面及环境的日常清洁消毒；送内镜室病理标本至病理科并做好交接。 （4）放射科：负责放射检查患者的信息录入；审核申请单费用信息；引导患者到相应检查室候诊；登记室的环境、自助打片机的清洁；候诊患者秩序维护；协助护士完成各项工作。 （5）门诊部：协助门诊护士预约、分诊、办卡等工作。 （6）口腔科门诊：负责收集清洗使用后的器械、与供应室交接器械、诊室物表及器械的清洁消毒工作。 （7）儿保门诊：协助门诊护士预约、分诊、办卡等工作。 （8）血液净化中心：负责送标本；协助血透患者的导诊分流；协助进行透前耗材物资及预冲用生理盐水的准备工作；负责收铺床；负责操作间日常物品准备及仪器设备清洁擦拭工作。 （9）急诊科：负责车床、轮椅、留观区病床及床头柜的日常清洁消毒
--	--	--	---

		工作；负责大输液如生理盐水等的摆放，并保持井然有序；负责急诊就诊患者标本的运送；负责护送急诊科三级、四级患者检查及入院；协助护士完成各项护理工作。 （10）服从安排，严格遵守医疗护理员工作“十不允许”。 （二）内勤（不少于 70 人）医疗护理员工作内容要求 患者可在医生根据患者病情和自理能力开具陪护医嘱后，结合自身情况，自愿与中标人签订协议，自聘医疗护理员为其提供生活照护服务。（按签订的级别内容给患者提供相应的服务） 1. 医疗护理员在病房护士长领导下和责任护士的指导下，对患者进行简单的生活护理和床单位清洁整理、收、铺、迁床工作。 2. 为患者提供舒适环境，病房定时通风。保持病室内床单位整洁，做到床铺干净平整，桌面、床底无杂物。脸盆、便器放置于病床下的架子上，不得放置地下。 3. 以患者为中心，满足患者的需求，协助或给予生活护理，如：早晚协助患者刷牙、洗脸梳头、饭前便后的洗手、饭后漱口、晚间洗脚、剃须、洗头。护理患者前后要洗手，防止交叉感染。 4. 帮助患者进食、饮水。 5. 协助患者大、小便，每日清洗会阴。 6. 协助患者洗澡，勤擦洗，保持皮肤清洁干燥。 7. 搀扶患者下床活动时，要注意安全，防止患者跌倒。 8. 根据需要协助卧床患者每 2 小时翻身一次。 9. 患者有不适主诉或异常变化时，及时通知护士。 10. 陪护期间原则上不得擅自离开病房和患者身边，如送检化验和打饭（吃饭时间不准超过半小时）等必要离开时，必须征得患者或家属同意并要报告当班护士，办完事要及时返回。必要时找陪护中心派人顶替。 11. 陪护老年患者和不合作者必须加床档，防止坠床。为保证患者安全，离开患者时必须向护士或家属打招呼。 12. 如下内容须医疗护理员在护士指导下完成：热水袋、冰袋、约束带、危重患者的搬动、被动的康复治疗、雾化期间的看护。不准私自为患者灌热水袋、冰袋，热敷、冷敷以免烫伤、冻伤患者。 13. 陪护危重患者医疗护理员要在护士的指导下和安全的保障下协助护士做好生活护理。 14. 及时与家属沟通，购买必备的生活用品，协助患者保管好自用物品，以防丢失。 15. 倒班人员工作时间不准睡觉，24 小时陪护人员 21:30 前不准支床休息。夜间患者入睡后，医疗护理员应警觉，防止发生坠床及意外损伤。早 6:00 前要整理好躺床，放在指定的位置，7:00 前为患者做好各项生活护理工作。 16. 基础护理质量达到以下要求 （1）口腔清洁，按病情需要刷牙或清洁口腔，要求口腔无积痰，无食物残渣、无异味、嘴唇口角清洁不干燥。
--	--	---

		(2) 做到：“三短”、“六洁”。“三短”即：指甲短、胡须短、头发短；“六洁”即：脸洁、头发洁、手足洁、皮肤洁、会阴洁、肛门洁。 (3) 面部清洁，无污垢、无胶布印，手脚无存积的坏死细胞。 (4) 皮肤清洁，无受压痕迹，背部及骨隆突部位无压疮。 (5) 头发整齐、干净。 17. 服从医院监督，严格遵守医疗护理员工作“十不允许” (1) 不允许连接输液管或者拔出输液管路、调节输液速度、更换引流管、测量体温等； (2) 不允许操作监护仪等急救、诊疗设备设施； (3) 不允许调节氧气开关，更换或者加減湿化瓶用水，为患者做吸痰、雾化吸入等操作； (4) 不允许未经医护人员同意，为患者喂食、喂水；进行鼻饲患者灌注食物或者药物；热敷/冷敷；为危重、术后或者病情不稳定患者更换床单、改变体位或者下床活动等； (5) 不允许擅自翻阅病历或者其他医疗文书； (6) 不允许为患者解释病情； (7) 不允许私自给新生儿沐浴、喂水、换尿布。 (8) 不允许开展其他医疗卫生技术活动； (9) 不允许在医疗机构内从事商品推销，进行黄、赌、毒行为； (10) 不允许质疑或（和）干扰医疗机构各项诊疗活动行为。 18. 医疗护理员的工作流程 (1) 协助患者刷牙、漱口、洗脸、梳头等晨间护理，整理病房内的环境卫生，物品摆放整齐，视情况整理好床褥或更换床单。协助护士为患者测量体温；必要时帮助留取患者尿、便、痰等标本送检。 (2) 协助患者吃早饭。用餐前餐具要用热水烫洗消毒，用温水为患者洗手，不能自理患者协助喂饭。饭后为患者漱口，观察患者口腔内是否有残留饭菜，饭后餐具烫洗擦拭干净后放在床头柜子里备用。 (3) 观察患者输液情况及不适症状及时通知护士和医生，必要时陪同患者外出做检查，在病情允许的情况下陪同患者床边活动，整理患者床单位，协助患者清洁个人卫生。 (4) 及时协助患者排便。有自理能力的患者，医疗护理员要陪同前往卫生间；不能自理的患者，安排其卧床排便，并及时清洗肛门及会阴部。如患者不慎弄脏床单要及时更换，保持床铺平整和被褥干净。 (5) 协助患者测量生命体征，饭前洗手。 (6) 协助患者吃午饭。 (7) 午饭后协助患者服药，协助患者处于舒适卧位午休。 (8) 每隔 1~2 小时为患者翻身，注意翻身时不要拖拉患者，并轻揉受压部位，以防止褥疮的发生。 (9) 协助患者测量生命体征，整理床单位。 (10) 陪同患者外出做检查，床旁活动，整理个人卫生，满足患者基本生活需要，但不得离开医院。
--	--	---

		(11) 饭前洗手，协助患者吃晚饭。 (12) 协助患者床旁活动。 (13) 协助患者晚间护理：刷牙、漱口洗脸、在病情允许的情况下洗澡。 (14) 帮助患者处于舒适卧位进入睡眠状态，如果患者出现不适症状及时通知护士。 (15) 每周为患者洗头一次，洗头过程中要为患者刮胡须、剪指甲。 19. 因医疗护理员操作不当导致的医疗损害，由中标人承担赔偿责任。 五、医疗护理员服务规范及管理要求 （一）医疗护理员服务规范 严格遵守《医疗机构从业人员行为规范》，在日常护理服务中还应遵循以下规范： 1. 仪容仪表 医疗护理员应统一着装和标识，医疗护理员制服参照护士制服并按护士着装规范管理。服装应清洁整齐且型号适宜，领口衣扣齐全，佩戴工作牌，手、指甲清洁无污垢。 2. 日常用语 (1) 礼貌称呼患者，应根据患者的年龄、职业而选择不同的称呼，不能用床号直呼患者。 (2) 规范文明用语，语言表达清晰、亲切、温和，应根据患者的反应来调整语音和语速，表达服务用语应简洁、通俗、易懂。 (3) 将爱心、耐心、细心、责任心融入到语言中，应避免将自身的任何不良情绪发泄给患者。 (4) 应使用鼓励语言，增强患者自信心。 3. 非语言沟通 可通过倾听、面部表情、专业性肢体接触、目光、手势、体态等形式表示关怀与安慰，让患者感受到亲切、温暖，提高沟通效果。 （二）医疗护理员的管理要求 1. 必须服从科室主任、护士长、护士以及医院职能部门的监督。 2. 统一着装，佩戴胸卡、工服清洁整齐（不允许披头散发、穿拖鞋、穿背心上班），不允许穿工服外出院门。 3. 上岗前必须评估需要陪护患者病情及兴趣爱好，对患者要有五心：即爱心、热心、耐心、关心、责任心。 4. 工作认真负责服务到位，讲文明有礼貌，应用礼貌用语，说话要轻柔、和气，保护患者的隐私。 5. 上岗陪护期间要做到五勤：即眼勤、手勤、腿勤、嘴勤、脑勤，给患者提供优质安全的服务。 6. 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、家属在与不在一个样、工作忙与闲一个样。 7. 保持正常护患关系，不得吃拿卡要患者及家属任何物品，不要求患者为自己办私事。
--	--	---

		8. 日常行为要规范（不允许躺、坐患者床上），不准在病房内嬉笑、打闹。不准扎堆聊天，不准带同乡或家属留宿。 9. 严禁携带过多的个人物品，个人物品不与患者物品混放。患者之间物品不混放、不混用，防止交叉感染。 10. 严格执行手卫生，防止院内感染。 11. 严禁在病房内清洗工作服、吸烟等违规行为。 12. 爱护医院内各项设施，不准偷、拿、外卖医院的任何物品。 13. 待岗期间，必须在公司所属项目部登记，到指定地点进行待岗，不得擅自进入病房自己找工作。 14. 不得在病区内擅自烹饪食物，禁止使用明火。 六、中标人服务要求 1. 中标人用工应符合国家劳动人事政策，保证提供的人员拥有真实合法的身份证明。 2. 中标人负责医疗护理员的培训、管理工作。对新入职的医疗护理员，应确保对其进行岗前技能等相关知识的培训，其中医疗护理员必须经过正规培训，并逐步安排相关考核，获得医疗护理员相应证书（职业技能等级证书或专项职业能力证书）或培训合格证书。最终实现全员持证上岗的管理目标。医疗护理员培训总时长符合地方相关规定，需提供培训记录证明。中标人提供培训记录后，方可再派驻医院，制定日常培训考核计划，相关资料建档备查。 3. 中标人必须设置服务中心，保障 7*24 小时在线服务，接待处理客户服务需求的连续服务。 4. 中标人应在医院提供的办公用房内醒目位置张贴收费标准，并在向患者或家属提供陪护服务前，以书面形式主动告知患者或家属收费标准及不再向患者或家属收取额外费用（陪护床具除外）。 5. 中标人负责医疗护理员工作的具体安排，负责与患者家属签订委托协议，按协议规定收取相关费用，并为患者开具正规发票。 6. 中标人负责配置所有管理人员及医疗护理员的防护用品（包括但不限于医用口罩、防护服、工作帽、手套、湿扫床巾等），负责配备标本、药物、办公用品、医疗文书等的运送工具。 7. 中标人负责提供陪护床具（不含被子、床罩），严格执行陪护床收费标准（每张陪护床每晚租赁费用不得高于人民币 10 元整），按医院规定时间段收送，并负责提供陪护床收据及发票，陪护床由中标人自行采购，并设专人下收下送陪护床具及陪护床日常清洁、消毒、安全检查管理工作。 8. 中标人负责支付管理人员及医疗护理员的工资、福利待遇及国家要求的社会保险等； 9. 中标人必须保证所有医疗护理员体检 1 次/年，体检费用由中标人自行承担。 10. 中标人必须对提供的医疗护理员开展必要的法制教育工作，（每年不少于 1 次）保证其严格遵守国家的各项法律、法规及医院的各项规章制度，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医院护理部、组织人事科各一份进行备案。原件由中标人项目部保存，以备医院或上级部门随时检查时用。 11. 中标人专职管理人员应定期征求患者、家属及医院的意见，对相关问题及时整改。 12. 中标人自行与患者或家属签订陪护用工合同，一对一、一对多类型医疗护理员，上岗时将用工卡片（含医疗护理员姓名、电话）挂在病床边。 13. 中标人接受医院及病区医护人员的指导、监督和检查，及时改进工作方法。 14. 医疗护理员因工作失职，使患者发生意外（跌倒、坠床、烫伤、误吸等）或与患者家属发生纠纷时，均由中标人承担一切责任。 15. 中标人按时向采购人缴纳医疗护理员质控服务费。如有履约保证金被扣情形的应及时补足履约保证金。 16. 中标人应建立线上护理员信息与质控平台。 17. 中标人应及时响应医院检查、会议沟通及问题反馈的改进。 18. 中标人或医疗护理员原因发生安全事故、疫情传染流行、环境污染等各种恶性事件，一切责任后果全部由中标人自行承担。严禁介绍患者外出就医、检查等医疗行为。 七、采购人提供支持 1. 采购人将在合同期限内免费提供收费窗口地方、办公场地给中标人使用，主要用于中标人日常办公使用。采购人不为中标人提供员工住宿，其中电话费由中标人自理。 2. 按照各项规定及中标人提供医疗护理员的工作范围、工作标准，对中标人工作进行指导、监督和检查； 3. 协调中标人在工作中可能出现的纠纷与问题； 4. 为中标人提供陪护床存放场所。 5. 为中标人提供血液、体液标本箱、药品、办公用品、医疗文书的运送工具。 八、医疗护理员收费管理要求 ▲1. 以患者自愿为原则，中标人根据市场经济规律及国家相关政策自主制定各项服务价格，并报相关部门备案。 护理员服务收费（中标人填写）：各级生活照护服务收费标准不高于附件 2《医疗护理员照护服务内容及收费标准》。法定休息日和节假日严禁翻倍收费。 采购人工作人员及其直系亲属（父母、配偶、子女）若需要聘用中标人陪护，在中标人公布的同期陪护价格上享受 7 折优惠。 九、医疗护理员服务质量管理与考核 （一）考核原则：采购人对存在的问题进行记录并作为当年的考核依据，合同期内若采购人需更新考核标准，以采购人更新后的标准为准。 （二）考核标准：医疗护理员服务质量考核标准（附件 3《医疗护理员服务质量考核标准》），满意度评价：附件 4《医疗护理员辅助护理服务满意度调查表（患者及家属填写）》、附件 5：《医疗护理员服务质量满意度
--	--	---

		调查表（医务人员填写）》。 （三）考核结果 1. 合格（必须同时满足以下全部条件）： （1）全院平均落实率$\geq 80\%$ （2）病区符合率达标率：落实率$\geq 80\%$的病区数量$\geq$全院病区总数的 90% （3）满意度：各项满意度均达到 90%及以上 2. 不合格： （1）全院平均落实率$< 80\%$ （2）落实率 $< 80\%$ 的病区数量$>$全院病区总数的 10% （3）全院平均满意度$< 90\%$ （4）若出现以下任一情况 ①收费不规范，无收费公示，存在乱收费现象。（频次≥ 1次） ②泄露患者隐私，泄露采购人及患者信息；私自拿/偷/外卖医院任何物品及药品。（频次≥ 1次） ③索要/收受患者的红包/小费/礼物/宴请等。（频次≥ 1次） ④因工作失误导致的不良事件（如跌倒、管道脱落、烫伤、走失等）；因措施落实不到位导致采购人感染事件。（频次≥ 1次） ⑤出现患者身份识别错误或检查项目错误；出现标本、药品、物品破损/丢失。（频次≥ 5人次） ⑥出现院级及以上患者或家属口头或书面有效投诉/点名批评。（频次≥ 1次） ⑦ 脱岗；工作时间干私活；工作时间玩手机。（频次≥ 5人次） ⑧不按级别为患者提供生活照护；不在护士指导下协助病人翻身/活动/进餐等。（频次≥ 10人次） （四）质量反馈及持续改进 1. 中标管理人员应每周自查并及时向医疗护理员反馈检查存在的问题，分析原因及提出改进措施并跟进整改落实的情况。 2. 中标人每月组织召开一次沟通会，邀请采购人参与，总结每月检查存在的问题、满意度调查结果、需院方相关部门协调解决的问题等，共同讨论整改措施，制定下个月检查及管理的重点，如遇特殊情况，中标人应随时汇报。 （四）处罚（处罚金额需每月缴纳）（如有） 1. 中标人当月出现考核不合格，采购人有权直接按照 500~2000 元进行处罚，并责令中标人限期进行整改，如中标人在限期内并未完成整改，仍存在服务质量问题，采购人有权终止合同。中标人年度内累计 3 次考核不合格；发生重大舆情事件或群体性投诉；护理员参与医疗行为导致事故，采购人可立即解除合同。 2. 凡因服务态度或其他原因导致有效投诉者，视情节严重处罚中标人每例 100~500 元。 3. 中标人的医疗护理员因工作失职，使患者发生意外（跌倒、坠床、烫
--	--	--

			伤、误吸、走失等）或与患者、患者家属为此发生纠纷时，均由中标人负责处理，并承担全部责任。医院有权按照每例 1000~10000 元标准进行处罚。 4. 中标人及医疗护理员，应对采购人和患者的信息进行保密。任何情况下，中标人及医疗护理员不得私自将采购人或患者信息提供给任何单位与个人。中标人在任何时候泄露采购人或者患者信息，由中标人承担全部经济责任及法律责任，并视情节轻重，中标人应当向采购人支付每例 1000 元~5000 元违约金。 5. 中标人按时向采购人缴纳考核处罚金额（如有）。如有履约保证金被扣情形的，中标人应及时补足履约保证金。
3	陪人床业务	1 项	中标人根据实际需求按时提供陪人床具，设专人下收下送，负责陪人床具日常清洁、消毒、安全检查管理工作，保证使用安全。严格执行陪人床收费标准，并负责提供陪人床收据及发票。陪人床具由中标人自行采购，该项业务由中标人自负盈亏，租赁所产生的一切问题由中标人负全部责任。因租赁陪人床所发生的一切纠纷由中标人自行解决和处理，与采购人无关。 <u>陪人床、椅收费标准：每 24h 内不高于 10 元。</u> <u>开展形式：由中标人申请，采购人审核后开展。</u>
▲二、商务要求			
项目		要 求	
服务期限及服务地点		服务期限：自合同签订之日起 2 年（24 个月）。 服务地点：广西医科大学附属武鸣医院。	
报价要求		1. 医疗护理员质控服务费：中标人需承担医疗护理员服务质量控制费用不少于 150 元/人/月（包括但不限于岗前培训、定期考核、第三方评估等），中标人在合同签订后 30 日内一次性交纳本年度医疗护理员质控服务费，从第二年度起每年 1 月 31 日前向采购人一次性交纳该年度医疗护理员质控服务费。 2. 医院提供办公场地，场地管理费 25 元/平方米/月，按实际使用面积结算，每半年结算场地管理费。 3. 医院开展“无陪护”病房后，中标人应根据采购人临床需要增加医疗护理员，以满足服务需求。 4. 如由采购人向患者收取“免陪照护服务费”，采购人需支付给中标人的费用不超过该费用的 95%。 5. 经采购人核对，中标人少付费的，中标人应及时补交并按少付费用支付每日万分之五的滞纳金。	
履约保证金		1. 中标人必须在签订合同前向采购人指定账户提交履约保证金人民币贰拾万元整（¥200000.00）。 2. 履约保证金退付方式、时间及条件：服务期结束后中标供应商无违约问题的，由中标供应商向采购人提供项目履约保证金退付申请，采购人在收到合格材料（包括履约保证金退付意见书、验收报告、退付申请函、合同、履约保证金缴纳凭证等）后进行核对，如有违约或赔偿的，涉及违约的违约金和损失赔偿从履约保证金中扣减，采购人审核后 30 日内转账退还（无息）。	

	3. 履约保证金用于抵扣：违约金、赔偿金、欠缴费用等。合同终止后，采购人有权暂扣保证金 180 日以覆盖潜在索赔。医疗护理员操作引发医疗损害时，中标人须先行赔付患者损失；采购人有权从履约保证金中直接扣款，且不因监管义务承担连带责任。
其他要求	（1）在合同执行期间，拟派本项目陪护医疗护理员必须经过正规培训，并逐步安排相关考核，获得医疗护理员相应职业技能证书（职业技能等级证书或专项职业能力证书）或培训合格证书。最终实现全员持证上岗的管理目标。医疗护理员培训总时长符合地方相关规定，需提供培训记录证明。 （2）合同期间，如遇国家法律或政策调整，造成本项目有关条款不符合国家最新政策法律规定，采购人将有权按照国家相关规定中止合同。 （3）服务方管理的标准必须达到招标文件、投标文件承诺的标准以及合同的有关要求和服 （4）医疗护理员服务管理 ①采购人根据合同有关规定，对中标人的医疗护理员进行监督和考核，经考核评估确认服务质量不达标，中标人未在规定期限内完成整改，或整改后仍存在影响服务质量的现象，采购人有权单方解除合同，由此产生的法律后果由中标人承担。 ②中标人应与采购人共同商议，负责制定医疗护理员岗位工作细则，明确职责与操作标准，严格按照合同约定的服务等级标准履行护理服务，确保服务内容与等级要求完全匹配；采购人提供医疗护理员培训内容、工作服务质量考核评价标准、工作职责等，供中标人参照使用。 ③对于考核不合格的医疗护理员，采购人有权拒绝使用。 ④若政府行政部门发布涉及医疗护理员服务的政策性文件（包括但不限于人员配置标准、服务价格指导、行业监管要求等），中标人须在政策生效后 15 个工作日内配合采购人就医疗护理员配备数量、服务收费标准及其他受政策影响的合同条款进行善意协商。双方应基于政策实质影响，遵循公平合理原则达成书面补充协议；若协商不成，按政策文件规定执行或提交具体监管部门协调解决。 （5）中标人中标后的医疗护理员培训大纲及医疗护理员工作职责详见附件 6：《医疗护理员培训大纲》、附件 7：《医疗护理员工作职责》。

附件：

附件 1：管理岗位需求表

附件 2：医疗护理员照护服务内容及收费标准

附件 3：医疗护理员服务质量考核标准

附件 4：《医疗护理员辅助护理服务满意度调查表（患者及家属填写）》

附件 5：《医疗护理员服务质量满意度调查表（医务人员填写）》

附件 6：医疗护理员培训大纲

附件 7：医疗护理员工作职责

附件 1：管理岗位需求表

序号	岗位		人数	岗位说明
1	管理 岗位	项目 主任	1	全面负责全院医疗护理员（内勤加外勤）的管理与协调、人事、质量管理、培训及考核等工作。
2		项目 主管	3	协助主任分管区域内医疗护理员（内勤加外勤）的管理与协调、质量管理、培训及考核等工作。

附件 2：医疗护理员照护服务内容及收费标准

备注：若合同期内政策变更最高收费标准，中标人需要调整收费标准。

一、服务对象

（一）三级生活照护：适用于病情稳定或处于康复期，生活能自理的患者。

（二）二级生活照护：适用于病情稳定，存在生活自理能力部分不足的患者。

（三）一级生活照护：适用于病情较重，生活不能自理的患者。

（四）个性化照护：有特殊照护需求者，患者/家属可选择“一对一”“一对二”“一对多”等服务方式。

二、收费标准

普通病房

（一）三级生活照护：15 元/人/天

（二）二级生活照护：30 元/人/天

（三）一级生活照护：60 元/人/天

（四）一对一：230 元/人/天

（五）一对二：180 元/人/天

（六）一对多：130 元/人/天

“无陪护”病房

（一）三级生活照护：25 元/人/天

（二）二级生活照护：60 元/人/天

（三）一级生活照护：120 元/人/天

（四）一对一：230 元/人/天

（五）一对二：180 元/人/天

（六）一对多：150 元/人/天

三、服务内容

医疗护理员工作由中标人管理和开展，必须在患者或家属自愿选择的情况下，为患者提供相应等级的生活照护服务，中标人可根据自身服务能力拟订各等级的生活照护服务内容。

1. 三级医疗护理员服务等级内容如下：（服务时长 24 小时/天）

- （1）定时巡视病房，协助患者解决临时生活护理问题。
- （2）更换污单、扫床、整理床头柜，保持环境清洁、床单元规范。
- （3）保持患者身体干净、整洁，面部清洁、仪表整洁、剃须、修剪指/趾甲、倾倒尿液等工作。
- （4）协助打开水、送饭到床旁，协助患者饮食、饮水及餐后整理。
- （5）在医务人员指导下，提醒患者及时服药、留取大小便标本。
- （6）协助做好睡眠照护，布置睡眠环境。
- （7）协助护士进行输液巡视。
- （8）需要时协助或陪同患者外出检查。
- （9）需要时协助进行标本送检。
- （10）严格执行医疗护理员工作“十不允许”。

2. 二级医疗护理员服务等级内容如下：（服务时长 24 小时/天）

（1）在三级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护理服务内容。

（2）协助患者打水洗脸、洗手、刷牙、漱口、洗漱、服药、清洗餐具、上下床移动、清洁尿壶、便盆。

（3）协助护士做好康复患者回病房及过床等生活照顾工作。

（4）在患者输液或无人陪同的情况下，协助患者上厕所大小便。

（5）各种引流液计量、倾倒工作。

3. 一级医疗护理员服务等级内容如下：（服务时长 24 小时/天）

（1）在二级生活照护的基础上，提供与患者自理能力不足的照护需求相对应的辅助护

理服务内容。

（2）协助患者床上擦浴、坐浴、洗脚、泡脚、擦浴、穿脱衣服。

（3）协助如厕、大小便护理。

考虑当地收入水平及社会效益、满意度等，中标人需做适当优惠。医疗护理员服务等级内容及收费标准。

4. 个性化照护服务内容如下：（服务时长 24 小时/天）

服务对象：病情较重、生活完全不能自理者。

服务职责范围见表 1、表 2

表 1（一对一特护）生活陪护职责范围

服务类别	服务内容	服务频率
注：生活陪护人员严禁参与任何医疗护理行为		
1. 日常照料	——了解患者饮食的一般特点，根据患者的饮食要求为患者购买适宜食品；	视需求
	——帮患者按需用餐照料，喂食，水果，日常饮水；	每天
	——用热水烫好患者餐具，餐后清理餐具卫生；	每天
	——依据患者或家属要求，在院内购买患者所需的生活用品并做好记录；	视需求
2. 卫生清理	——了解患者用品衣物清洁消毒方法，为患者洗涤衣物、清洁便器等用品；	每天
	——保持床头柜，患者用品，病床干净整洁等；	每天
	——协助患者大小便清理，清洗；	每天
	——整理床单，更换病服，及时更换尿垫，整理被套；	每天
3. 起居照料	——晨间护理，帮患者起床、洗脸、洗手、喂食、梳头等；	每天
	——日间护理，帮患者喂食、午休、擦脸、洗手等；	每天
	——晚间护理，帮助患者洗脸、漱口、喂食、洗脚或泡脚，协助患者入睡；	每天
	——帮助患者洗澡、擦澡、更衣、洗头、修剪指甲、剃须等；	视需求
	——协助患者排大、小便；	每天
	——保持病患清洁舒适，促进身体血液循环；	每天
	——日常安置好床防护栏，注意安全防护，防止坠床；	每天
4. 日常看护	——按照医护人员的要求帮助患者按时服药；	视需求

	——在护士指导下协助患者更换体位，	每天
5. 心理陪护	——给病患读报刊、文章，与病患谈心、聊天；	每天
	——抚慰患者情绪，增强病患康复自信心；	每天
	——加强与患者的沟通；	每天

表 2：（一对多标准服务）生活陪护职责范围

服务职责范围		
服务类别	服务内容	服务频率
注：生活陪护人员严禁参与任何医疗护理行为		
1. 日常照料	——了解患者饮食的一般特点，根据患者的饮食要求为患者购买适宜食品；	视需求
	——协助患者按需用餐照料，水果清洗，日常饮水；	每天
	——用热水烫好患者餐具，餐后清理餐具卫生；	每天
	——依据患者或家属要求，在院内购买患者所需的生活用品并做好记录；	视需求
2. 卫生清理	——了解患者用品衣物清洁消毒方法，为患者洗涤衣物、清洁便器等用品；	每天
	——保持床头柜，患者用品，病床干净整洁等；	每天
	——协助患者上厕所，大小便；	每天
	——整理床单，更换病服，整理尿垫，整理被套；	每天
3. 起居照料	——晨间护理，协助患者起床、洗漱、吃早餐；	每天
	——日间护理，协助患者饮食、漱口、午休；	每天
	——晚间护理，包括协助患者饮食、漱口；	每天
	——协助患者洗浴、擦澡、更衣；	每天
	——协助患者排大、小便，递送便器；	每天
	——保持病患清洁舒适，促进身体血液循环；	每天
	——视患者情况安置好床防护栏，注意安全防护；	每天

4. 日常看护	——按照医护人员的要求协助患者按时服药；	视需求
	——根据医护人员的要求协助患者下床活动或散步；	每天
	——注意皮肤情况，有症状及时通知医务人员；	每天

附件 3：医疗护理员服务质量考核标准

广西医科大学附属武鸣医院医疗护理员服务质量考核标准

内容	类别	服务质量标准	是	否	不适用	存在问题
		1. 满足病区人力需求，人力变动时主动与病房护士长沟通				
		*2. 规范收费，有收费公示，严禁乱收费(注:全院收费不规范，无收费公示，存在乱收费现象)。				
		3. 有培训计划并落实及考核，新员工必须经过培训并考核合格方能上岗。员工知晓培训内容、相关制度、工作流程、护理员职责及收费标准				
		4. 每月进行护理员服务质量检查，对存在问题有整改措施并持续改进，及时提交质量整改单				
		*5. 患者/医务人员对护理员服务满意度调查，平均满意度 $\geq 90\%$				
	遵纪守法	1. 遵纪守法，服从公司、护士长及护士的工作安排及指导，无迟到/早退现象				
		*2. 保护患者隐私，不泄露医院及患者信息，不私自拿/偷 /外卖医院的任何物品及药品				
		*3. 不索要/收受患者的红包/小费/礼物/宴请等，禁止从事医疗护理专业技术性工作				
	服务态度	1. 服务态度好、言行规范、不大声喧哗/打架/吵架/出口伤人/污言秽语/闲聊/打闹等				
		2. 院内无患者或家属口头或书面有效投诉/点名批评				
		*3. 无院级及以上患者或家属电话或书面有效投诉/点名批评				
	工作规范	*1. 不脱岗，工作时间不干私活，工作时间不玩手机（注：全员脱岗，工作时间干私活，工作时间玩手机出现频次 ≤ 5 人次。）				
		*2. 无因工作失误导致的不良事件（跌倒/管道脱落/烫伤/走失等），无因措施落实不到位导致医院感染事件				
		3. 落实医院消防要求，不在办公室及诊疗区域使用明火及电器煮食（微波炉除外）				
	消毒隔离	1. 严格正确执行手卫生				
		2. 正确落实个人防护/接触隔离/终末消毒（含陪人床）等消毒隔离措施				
服务质量	内勤服务质量	1. 严格落实护理员服务消费前告知，及时签署护理员同意书，患者或家属知晓护理员级别及服务内容。				
		2. 病房安静、整洁，更换床单 1 次/周，床单元整洁，无污迹，地面无便器				
		3. 保持患者“三短”（指甲短、男患者胡须短及头发短）和“六洁”（脸洁、头发洁、口腔洁、手足洁、皮肤洁、会阴洁、肛门洁）				

		*4. 按护理员级别为患者提供生活照护,在护士指导下协助病人翻身/活动/进餐等（注：全院不按级别为患者提供生活照护，不在护士指导下协助病人翻身/活动/进餐等出现频次<10 人次）				
		5. 主动巡视，及时协助患者如厕及处理大小便等合理需求				
	外勤 服务 质量	1. 及时登记及预约检查，选择适合的工具陪送患者外出检查并及时接回病房				
2. 不擅自送卧床/危重患者外出检查，确保患者安全						
3. 及时、准确运送标本（急查标本 30 分钟，非急查标本 60 分钟内送达），使用专用容器运送物品/药品						
*4. 认真查对，正确识别患者身份，无患者身份识别及检查项目错误，无标本、药品、物品破损/丢失（注：全院出现患者身份识别及检查项目错误，出现标本、药品、物品破损/丢失，出现频次<5 人次）						
注：新标准总共 25 项，落实率<80%的病区数量>10%，为不合格。 带*的 10 个项目为不合格项目，一项不符合考核不合格。						

出现以下情形时，采购人可立即解除合同且不支付任何补偿：年度内累计 3 次考核不合格；发生重大舆情事件或群体性投诉；护理员参与医疗行为导致事故。

附件 4:

医疗护理员辅助护理服务满意度调查表

（患者及家属填写）

序号	调查内容	满意	比较满意	一般	不太满意	不满意
1	严格遵守医院、科室有关规章制度，主动介绍照护级别、服务内容 及收费标准。					
2	按照《医疗护理员护理服务协议》 的照护级别，做好相应级别的护理 服务工作。					
3	医疗护理员为您打扫或整理床单、 枕套、被子。					
4	具备保护患者安全的意识，无导致 患者跌倒、坠床、压力性损伤等不 良事件发生。					
5	悉心照护患者，有问题能及时向医 务人员报告患者的异常情况。					
6	工作积极主动，热情、虚心接受意 见，积极配合医疗护理工作。					
7	礼貌待人，微笑服务，保护患者隐 私及病情，无与患者争吵或打架。					
8	着装规范整洁，仪表端庄，统一穿 工作服，佩戴工作牌。					
9	按时到服务地点提供服务，无串 岗、缺岗，上班时间不做与工作无 关的事情，如：玩手机、看电视、 聚众闲聊或嬉闹等。					
10	医疗护理员无向您索取食品、礼 物、钱财等现象。					
11	您对医疗护理员的服务质量总体 评价。					
12	意见和建议：					

注：

1. 请在相应空格内打“√”。

2. 医疗护理员服务质量满意度在同一年度内累计 3 次综合评价为“一般”及以下评价的，由陪护服务机构重新组织培训，考核合格后方可继续上岗。

附件 5:

医疗护理员服务质量满意度调查表

(医务人员填写)

序号	调查内容	满意	较满意	一般	不好	很差
1	严格遵守医院、科室有关规章制度，持证上岗。					
2	着装规范整洁，仪表端庄，统一穿工作服，佩戴工作牌。					
3	工作积极主动，热情，虚心接受意见，积极配合医疗护理工作。					
4	医疗护理员服务技能熟练程度，了解科室基本医疗常识、基础卫生知识。					
5	能严格遵守消毒隔离制度，执行预防交叉感染的防护措施。					
6	悉心照护患者，有问题能及时向医务人员报告患者的异常情况。					
7	礼貌待人，微笑服务，保护患者隐私及病情，无与患者争吵或打架。					
8	按照《医疗护理员护理服务协议》的照护级别，做好相应级别的护理服务工作。					
9	无串岗、缺岗，上班时间不做与工作无关的事情，如：玩手机、看电视、聚众闲聊或嬉闹等。					
10	您对医疗护理员的总体服务评价。					
11	请提出指导意见和改进建议：					

注：

1. 请在相应空格内打“√”。
2. 医疗护理员服务质量满意度在同一年度内累计 3 次综合评价为“一般”及以下评价的，由陪护服务机构重新组织培训，考核合格后方可继续上岗。

附件 6：医疗护理员培训大纲

一、理论培训内容。（40 学时）

1. 法律法规。《中华人民共和国劳动法》《中华人民共和国劳动合同法》《中华人民共和国消防法》《中华人民共和国传染病防治法》等相关法律法规。
2. 规章制度。《医疗机构管理条例》《医院感染管理办法》《医疗废物管理条例》医疗机构工作相关规章制度等。
3. 职业道德和工作规范。护理员的职业道德和职业礼仪、护理员的岗位职责和行为规范、人文关怀，服务对象的权利和义务等。
4. 生活照护。饮食照护、清洁照护、睡眠照护、排痰照护、排泄照护、移动照护（如卧位摆放、更换体位、搬运转运等）的内容、方法、标准和注意事项等；进食、睡眠、排泄、移动等异常情况处理；压力性损伤预防。
5. 消毒隔离。手卫生、穿脱隔离衣、戴（脱）手套/口罩/帽子的方法、垃圾分类与管理、职业安全与防护、环境与物品的清洁和消毒。
6. 沟通。沟通的技巧与方法、特殊服务对象的沟通技巧。
7. 安全与急救。患者安全防护（跌倒/坠床、意识障碍、误吸、噎食、烫伤、压力性损伤、管路滑脱等）；保护用具的使用与观察；停电火灾应急预案；纠纷预防；初级急救知识、心肺复苏术（CPR）。
8. 体温、脉搏、呼吸、血压等生命体征正常值。
9. 基本康复锻炼。功能位摆放、肢体被动活动等。
10. 安宁疗护内容及照护要点。
11. 中药服用基本知识和中药饮片的煎煮方法及注意事项。

二、实践培训内容。（80 学时）

1. 饮食照护。餐前准备、协助进食（水），进食（水）后的观察注意事项。
2. 清洁照护。头面部、手、足清洁，口腔清洁（含活动性义齿）、床上洗头、沐浴、床上擦浴、修剪指（趾）甲、会阴清洁；协助穿脱、更换衣裤，床单位整理与更换、卧床病人更换床单。
3. 睡眠照护。睡眠环境的准备、促进睡眠的方法。
4. 排痰照护。叩背等协助排痰方法及注意事项。
5. 排泄照护。协助如厕、床上使用便器、更换纸尿裤/尿垫、协助留取大小便标本。

本。

6. 移动照护。常用卧位摆放（平卧位、侧卧位、半卧位、半坐位等）；协助更换体位、协助上下床、搬运法、轮椅及平车转运法、辅助用具使用（轮椅、拐杖、助行器）。

7. 消毒隔离。手卫生、穿脱隔离衣、戴（脱）手套/帽子/口罩、环境及物品的清洁与消毒。

8. 沟通技巧。

9. 安全与急救。患者安全防护（跌倒/坠床、噎食、误吸、烫伤、压力性损伤、管路滑脱等），保护用具的使用；灭火器等消防器材的使用；初级急救技术、心肺复苏术（CPR）。

10. 协助身体活动、协助功能位摆放、协助肢体被动活动。

附件 7：医疗护理员工作职责

- 一、在医务人员的指导下，辅助完成相应临床护工工作。
- 二、遵守国家各部门相关法律法规及医院各项规章制度。
- 三、负责每日居室通风，整理并维持室内环境和床单元的干净、整齐。
- 四、负责提供日常生活照护，协助护士为生活不能自理或仅能部分自理的患者提供晨晚间照护。
- 五、协助非禁食、禁饮患者就餐、餐后清洁、整理餐具。
- 六、负责每周定时为患者洗浴、洗头、修剪指（趾）甲。
- 七、协助护士为卧床患者翻身、叩背、大小便后进行会阴部清洁。
- 八、协助护士完成痰、尿、便标本留取并放到指定地点。
- 九、协助医务人员完成各种检查和手术的准备工作。
- 十、协助送检患者整理物品，协助医务人员安全转运患者。
- 十一、熟悉患者基本生命体征、识别常见症状，发现异常及时向医务人员汇报。
- 十二、经常与患者沟通交流，了解患者生活习惯。
- 十三、遇有意外及突发事件，及时向医务人员汇报，不可隐瞒。
- 十四、负责出院患者床单的更换。

三、投标人须知及前附表

投标人须知及前附表

序号	内容、要求
1	招标项目名称：医疗护理员（护工）服务采购项目 招标项目编号：GXGL2025S-G364-Z
2	投标报价及费用：1、本项目投标应以人民币报价；2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用；3、本项目的代理服务费按投标人须知第八条规定的标准计算，由中标人向招标代理机构支付。
3	投标保证金（人民币）：详见本项目公开招标公告。 投标保证金必须从投标人银行账户转出并于规定时间前到达指定银行账户。项目评审时，评标委员会根据广西国力招标有限公司出具的《项目投标保证金到账信息表》查验投标保证金缴纳情况。未到账或者未按要求足额缴纳的，视为无效投标保证金。本项目不接受现金形式或从个人账户转出的投标保证金。
4	现场踏勘：无
5	演示时间及地点：无
6	澄清与修改：投标人发现招标文件有误或有不合理要求的，必须在收到招标文件之日起七个工作日内以书面形式要求招标采购单位澄清。 本公司可以视采购具体情况，延长招标文件提供期限，并在招标文件约定的信息发布媒体上发布公告。
7	投标文件组成：开标一览表、资格文件正本 <u>壹</u> 份，副本 <u>贰</u> 份；投标文件正本 <u>壹</u> 份，副本 <u>肆</u> 份；投标文件电子版 <u>壹</u> 份(电子版封面请注明项目名称、项目编号及投标人名称)。
8	投标截止时间及地点：详见本项目公开招标公告。
9	开标时间及地点：详见本项目公开招标公告。
10	评标方法：综合评分法。
11	中标公告及中标通知书：中标候选人公示期满无异议或异议不成立的，招标人应在公示期结束后5日内按照招标文件规定的定标办法确定中标人，向中标人发出中标通知书，同时，在招标公告发布的同一媒介发出中标公告。
12	投标保证金退还均以转账形式退回到投标人银行账户： 1. 除招标文件规定不予退还保证金的情形外，中标通知书发布后五个工作日内，未中标人提供保证金收据和本单位开户银行及账号后，以转账方式退还投标保证金。 2. 中标人的投标保证金在合同签订并送达招标代理机构存档后五个工作日内，以转账方式退还。
13	招标人或招标代理机构对投标人进行信用查询 查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)。 查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接打印查询记录，打印材料作为评审资料保存。

	信用信息使用规则：对在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)被列入失信被执行人及其他不符合《中华人民共和国招标投标法》规定条件的投标人，资格审查不通过，不得参与本次招标活动。
14	履约保证金金额：详见采购需求。
15	签订合同时间：自中标通知书发出之日起三十日内。
16	采购资金来源：自有资金。
17	付款方式：招标人自行支付。
18	投标文件有效期：_60_天。
19	投标人在递交投标文件时，同时递交投标文件电子版。 1. 投标文件电子版内容：资格文件、资信及商务文件、技术文件、报价文件。 2. 投标文件电子版份数：1 个光盘或 U 盘。 3. 投标文件电子版形式：可编辑的 word 文档格式一份、签字盖章的 PDF 扫描件一份。 4. 投标文件电子版密封方式：投标文件电子版光盘或 U 盘与纸质版投标文件一并装入投标文件袋中。
20	1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章等其它形式印章均不能代替公章。 2. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人（负责人）或被授权人亲自在招标文件规定签署处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、电子签名、印鉴、影印等其它形式均不能代替亲笔签字。
21	本招标文件中要求“原件备查”的材料，投标人必须于开标当天携带好原件，若评标委员会通知原件核查，需在 1 小时内提供，否则按此项材料无效处理。若发现投标人提供虚假材料应标，作无效投标处理。
22	本招标文件解释权属广西国力招标有限公司。

投标人须知

一、总 则

（一）适用范围

本招标文件适用于广西医科大学附属武鸣医院的医疗护理员（护工）服务采购项目项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履行、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

（二）定义

1. “招标人”系指组织本次招标的采购单位。
2. “招标代理机构”系指广西国力招标有限公司（以下简称“本公司”）。
3. “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。
4. “产品”系指供方按招标文件规定，须向招标人招标人提供的一切设备、保险、税金、备品备件、工具、手册及其它有关技术资料 and 材料。
5. “服务”系指招标文件规定投标人须承担的安装、调试、技术协助、校准、培训、技术指导以及其他类似的义务。
6. “项目”系指投标人按招标文件规定向招标人招标人提供的产品和服务。
7. “书面形式”包括信函、传真、电报等。
8. “▲”系指实质性要求条款。
9. “允许偏离的技术、性能指标或者辅助功能项目”系指不带“▲”的非实质性要求的技术指标、主要功能项目条款。

（三）招标方式

公开招标方式。

（四）投标委托

投标人代表须携带有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人(负责人)，须有法定代表人(负责人)出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，格式见第六章《投标文件格式》）。

（五）投标费用

投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用（招标文件有相关的规定除外）。

（六）联合体投标

本项目明确不接受联合体形式投标，本招标文件所有相关联合体要求及格式文件均不适用。投标人以联合体形式参加投标的，投标无效。

（七）转包与分包

1. 本项目不允许转包。
2. 本项目不可以分包。

（八）特别说明：

▲1. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的招标采购活动，否则投标文件将被视为无效。

▲2. 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证必须为本法人所拥有。投标人投标所使用的招标项目实施（指项目合同的履行）人员必须为本法人员工（或必须为本法人或控股公司正式员

工)。

▲3. 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容,按照招标文件的要求提交投标文件,并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

▲4. 投标人在投标活动中提供任何虚假材料,其投标无效,并报监管部门查处。

▲5. 投标截止时间前三天,报名登记的供应商不足三家的,本招标代理机构将延迟截标和开标时间不少于十日,并书面通知已报名登记的供应商,并在本招标文件指定的招标采购信息发布媒体上发布变更公告。

▲6. 有下列情形之一的视为投标人相互串通投标,投标文件将被视为无效:

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;或不同投标人报名的 IP 地址一致的;
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (3) 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员或者联系人员为同一个人;
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或投标报价呈规律性差异;
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装;
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

▲7. 供应商有下列情形之一的,属于恶意串通行为:

(1) 供应商直接或者间接从招标人招标人或者招标代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件;

(2) 供应商按照招标人招标人或者招标代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件;

(3) 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容;

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加招标采购活动;

(5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价,或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标,或者事先约定由某一特定供应商中标,然后再参加投标;

(6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加招标采购活动或者放弃中标;

(7) 供应商与招标人招标人或者招标代理机构之间、供应商相互之间,为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

(九) 异议和投诉

1. 潜在投标人或者其他利害关系人对招标文件有异议的,应当在投标截止时间 10 日前提出。招标人应当自收到异议之日起 3 日内作出答复;作出答复前,应当暂停招标投标活动。

2. 投标人对开标有异议的,应当在开标现场提出,招标人应当当场作出答复,并制作记录,投标人当场未提出异议的,视为放弃提出异议的权利。

3. 投标人或者其他利害关系人对依法必须进行招标的项目的评标结果有异议的,应当在中标候选人公示期间提出。招标人应当自收到异议之日起 3 日内作出答复;作出答复前,应当暂停招标投标活动。

4. 投标人或者其他利害关系人认为招标投标活动不符合法律、行政法规规定的,可以自知道或者应当知道之日起 10 日内向有关行政监督部门投诉。投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

就以上 1、2、3 条规定事项投诉的,应当先向招标人提出异议,异议答复期间不计算在前款规定的期限内。

联系部门及电话为: 广西国力招标有限公司

0771-4915558

通讯地址: 广西南宁市白沙大道 53 号松宇时代 13 楼

二、招标文件

（一）招标文件的构成

1. 公开招标公告；
2. 招标项目采购需求
3. 投标人须知；
4. 评标方法及评分标准；
5. 采购合同主要条款；
6. 投标文件格式。

（二）投标人的风险

1. 投标人应认真阅读招标文件，按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应对招标文件提出的要求和条件作出实质性的响应。投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

2. 对招标文件提出的实质性要求和条件作出响应是指投标人必须对招标文件中涉及招标项目的价格、采购服务的服务要求及其它要求、合同主要条款等内容作出响应。

（三）招标文件的澄清与修改

1. 投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有误或有不合理要求的，投标人**必须**在收到招标文件之日起七个工作日内以书面形式要求招标采购单位答疑、澄清。招标代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清、答复、修改或补充的内容可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间十五日前，在本招标文件指定的招标采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。投标人必须按在澄清或修改通知发出后 12 小时内以书面形式进行确认，否则视为已经收到。

2. 招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

3. 招标文件的澄清、答复、修改、补充都应该通过本招标代理机构以法定形式发布，招标人非通过本机构，不得擅自澄清、答复、修改、补充招标文件。

4. 招标代理机构可以视采购具体情况，延长招标文件提供期限，并在本招标文件指定的招标采购信息发布媒体上发布公告。

三、投标文件的编制

（一）投标文件的组成（以下要求“必须提供”的，请按要求在投标文件中提供，否则作投标无效处理；其他如有请提供）

投标文件由资格文件、资信及商务文件、技术文件、投标报价文件**四部份**组成（**要求：资信及商务文件、技术文件、投标报价文件装订成一本**，单独包装、密封递交；投标报价文件中的《开标一览表》与**资格文件装订成一本**，单独包装、密封递交）。

1. 资格文件：

（1）有效的营业执照等证明文件复印件；

①投标人有效的“营业执照”（投标人为事业单位的不需要提供“营业执照”，但需提供“事业单位法人证书”）等证明文件复印件，同时要加盖单位公章；（**必须提供**）

②供应商有效的《劳务派遣经营许可证》复印件，同时要加盖单位公章；（必须提供）

（2）投标截止之日前一年内投标人任意 1 个月的依法缴纳税费或依法免缴税费的证明；无纳税记录的，应提供由投标人所在地的税务部门出具的《依法纳税或依法免税证明》；（复印件，新成立单位按实际提供）

（3）投标截止之日前一年内投标人任意 1 个月的依法缴纳社保费的缴费凭证；无缴费记录的，应提供由投标人所在地社保等相关部门出具的《依法缴纳或依法免缴社保费证明》；（必须提供，新成立单位按实际提供）

（4）财务状况报告：提供 2024 年度投标人会计报表或财务审计报告，会计报表或财务审计报告的内容为资产负债表、利润表（又称损益表）和现金流量表三个表，可以经过第三方审计，也可以由投标人自行出具；（格式自拟，必须提供，新成立单位按实际提供）

（5）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；（内容、格式自拟，必须提供）

（6）参加招标采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录和不良信用记录的书面声明；（格式自拟，必须提供）

（7）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料（如有规定，则必须提供）。

2. 资信及商务文件：

（1）投标保证金的相关证明复印件（银行转账、电汇凭证或招标代理机构开具的到账证明均可）；（必须提供）

（2）投标声明书（格式见第六章）；（必须提供）

（3）法定代表人(负责人)授权委托书和委托代理人身份证正、反面复印件（格式见第六章）（委托时必须提供）；

（4）法定代表人(负责人)身份证明书原件（格式见附件）、法定代表人（负责人）有效身份证正反面复印件（必须提供）；

（5）商务响应表（格式见第六章）；（必须提供）

（6）招标项目采购需求中要求必须提供的材料等；

（7）具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料。（如有规定，则必须提供）

可作为投标人资信评分的资质证明材料（可选）

（8）类似成功案例的业绩（投标人同类项目实施情况一览表、合同复印件）；

（9）投标人认为可以证明其能力或业绩的其他材料；

（10）投标人关于服务升级以及本单位债务纠纷、违法违规记录等方面的情况（内容见投标声明书）；

（11）投标人情况介绍；

3. 技术文件：

（1）服务响应表；（必须提供）；

（2）服务清单（均不含报价）；

（3）服务方案；（格式自拟）

（4）投标人拥有主要服务设施的情况和现状（格式自拟）及项目实施人员一览表；

（5）优惠条件：投标人承诺给予招标人的各种优惠条件；

（6）投标人对本项目的合理化建议和改进措施；

（7）投标人需要说明的其他文件和说明；

（8）招标项目采购需求中要求必须提供的材料。

4. 报价文件:

- (1) 投标函（格式见第六章）；
- (2) 投标报价明细表（格式见第六章）；
- (3) 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明；（格式自拟）
- (4) 开标一览表（与资格文件一同装订成册，单独封装递交，格式见第六章）。

5. 投标文件电子版。投标人在递交投标文件时，同时递交投标文件电子版。

1. 投标文件电子版内容：资格文件、资信及商务文件、技术文件、报价文件。
2. 投标文件电子版本数：1 个光盘或 U 盘。
3. 投标文件电子版形式：可编辑的 word 文档格式一份、签字盖章的 PDF 扫描件一份。
4. 投标文件电子版密封方式：投标文件电子版光盘或 U 盘与纸质版投标文件一并装入投标文件袋中。

▲注：法定代表人(负责人)授权委托书必须由法定代表人(负责人)和委托代理人签名并加盖单位公章；投标声明书、投标函、开标一览表必须由法定代表人(负责人)或委托代理人签名并加盖单位公章，否则作投标无效处理。

（二）投标文件的语言及计量

▲1. 投标文件以及投标方与招标方就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

▲2. 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

（三）投标报价

1. 投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

2. 投标报价是履行合同的最终价格，应包括货款、随配附件、备品备件、专用工具、包装、运输、装卸、保险、运抵指定交货地点、送货上门服务、现场安装调试、保修等各种费用和售后服务、培训、税金及其他所有成本费用的总和。

3. 投标人必须就所投项目的全部内容作完整唯一报价，漏项报价的或有选择的或有条件的报价，其投标将视为无效。

▲4. 评标委员会认为某投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品（服务）质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（四）投标文件的有效期

1. 自投标截止日起 60 日投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被拒绝。

2. 在特殊情况下，招标人可与投标人协商延长投标书的有效期，这种要求和答复均以书面形式进行。

3. 投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

4. 中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

（五）投标保证金

1. 投标人须按须知前附表的规定提交投标保证金。否则，其投标将被拒绝。

2. 投标保证金交纳形式：电汇、转账、汇票等非现金形式。投标保证金必须从投标人银行账户转出并到达指定银行账户【开户名称：广西国力招标有限公司，开户银行：广西北部湾银行金凯支行（网银支付可选广西北部湾银行江南支行），银行账号：800109057455558，银行行号：313611002043】，否则

视为无效投标保证金。本项目不接受现金形式或从个人账户转出的投标保证金。

3. 投标保证金的退还均以转账形式退回到投标人银行账户。

4. 未中标人的投标保证金在中标通知书发出后五个工作日内退还。

5. 中标人的投标保证金在合同签订并送达招标代理机构存档后五个工作日内退还。

注：办理投标保证金手续时，请务必在银行相关票据（非现金）或凭证的用途或空白栏上注明招标项目名称及招标项目编号，分标号（如有），以免耽误投标。

7. 中标人应在中标通知书发出之日起 30 日内与招标人签订合同。

6. 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在投标有效期内撤回投标文件的；

（2）投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；

（3）中标后无正当理由不与招标人签订合同的；

（4）将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明，且未经招标人同意，将中标项目分包给他人的；

（5）其他严重扰乱招投标程序的；

（六）投标文件的签署和份数

1. 投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标人的责任。

2. 投标人应将投标文件装订成册，其中**资格文件**正本一份，副本二份；**资信及商务文件、技术文件、投标报价文件**正本一份，副本四份。投标文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。活页装订的投标文件将被拒绝。

3. 投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，投标文件正本除本《投标人须知》中规定的可提供复印件外均须提供原件。副本为正本的复印件。一旦正本和副本不符，以正本为准。

4. 投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人(负责人)或法定代表人(负责人)的授权委托人签署，投标人应写全称。

5. 投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人(负责人)或授权委托人签字或盖章。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

（七）投标文件的包装、递交、修改和撤回

1. 投标文件袋、开标一览表文件袋等样式由广西国力招标有限公司在售卖招标文件时提供（需邮购招标文件的，文件袋与招标文件一同邮寄）。招标代理机构提供的文件袋如不能容纳投标人的投标文件或开标一览表时，投标人可按“第六章 投标文件格式”要求或所提供的文件袋样式自行制作包装。

2. 投标人应将投标文件装订成册（**要求资信及商务文件、技术文件、投标报价文件装订成一本**），**资信及商务文件、技术文件、投标报价文件**正本一份，副本四份；提供投标文件电子版 U(光) 盘 1 份[U(光盘封面请注明项目名称、项目编号及投标人名称)]；**资信及商务文件、技术文件、投标报价文件**一并装入到一个投标文件袋内加以密封（要求文件袋无明显缝隙露出袋内文件）。**所有投标文件袋**在每一封贴处密封签章（公章、密封章、法定代表人（负责人）、委托代理人签字等均可）。

开标一览表及资格文件装订成一本，正本一份，副本二份；[开标一览表格式见第六章，所投分标（如有）的开标一览表应合并装订成一份]装入到一个开标一览表文件袋内封装并加以密封（要求文件袋无明显缝隙露出袋内文件），**要求单独递交**。

投标文件的正、副本的每一册（每一本）的包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标文件名称（资信及商务文件、技术文件、报价文件；开标一览表、资格文件）、投标项目名称、项目编号、

所投分标（如有）并加盖投标人公章，并注明“开标时才能启封”。

3. 投标文件袋与开标一览表文件袋须独立分装，在规定的截止时间前，以两个独立的包装递交。

4. 逾期送达或者未按照招标文件要求密封的投标文件将被拒绝，由此造成投标文件被误投或提前拆封的风险由投标人承担。

5. 投标人在投标截止时间之前，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回，并书面通知招标人；投标截止时间后，投标人不得撤回、修改投标文件。修改后重新递交的投标文件应当按本招标文件的要求签署、盖章和密封。

6. 投标人已经被推荐为第一中标候选人后撤回投标或放弃中标的，其投标保证金将不予退还，给招标人造成损失的，还应当赔偿损失，并作为不良行为记录在案。

（八）投标无效的情形

实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标，但经评标委员会认定属于投标人疏忽、笔误所造成的差错，应当允许其在评标结束之前进行修改或者补正（可以是复印件、传真件等，原件必须加盖单位公章）。修改或者补正投标文件必须以书面形式进行，并应在中标结果公告之前查核原件。限期内不补正或经补正后仍不符合招标文件要求的，应认定其投标无效。投标人修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

1. 在符合性审查和资格性审查时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- （1）超越了按照法律法规规定必须获得行政许可或者行政审批经营范围的；
- （2）资格证明文件不全的，或者不符合招标文件标明的资格要求的；
- （3）投标文件无法定代表人(负责人)或其授权委托代理人签字，或未提供法定代表人(负责人)授权委托书、投标声明书的；
- （4）投标代表人未能出具身份证明或与法定代表人(负责人)授权委托人身份不符的；
- （5）项目填写不齐全或者内容虚假的；
- （6）投标文件的实质性内容未使用中文表述、意思表述不明确、前后矛盾或者使用计量单位不符合招标文件要求的（经评标委员会认定并允许其当场更正的笔误除外）；
- （7）投标有效期、服务期、质保期、售后服务等商务条款不能满足招标文件要求的；
- （8）未实质性响应招标文件要求或者投标文件有招标人不能接受的附加条件的；
- （9）未按照招标文件规定要求密封、签署、盖章的；
- （10）应交未交投标保证金的。（说明：评标时，评标委员会将以本采购代理财务室编制的《项目投标保证金到帐信息表》作为评审参考依据）。

2. 在技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- （1）未提供或未如实提供投标服务的服务承诺，或者投标文件标明的响应或偏离与事实不符或虚假投标的；
- （2）明显不符合招标文件要求的服务要求，或者与招标文件中标“▲”的技术指标、主要功能项目发生实质性负偏离的；
- （3）投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；
- （4）与其他参加本次投标供应商的投标文件（技术文件）的文字表述内容差错相同二处以上的；

3. 在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：

- （1）未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；

- (2) 报价超出最高限价，或者超出采购预算金额，招标人不能支付的；
- (3) 投标报价具有选择性，或者开标价格与投标文件承诺的优惠（折扣）价格不一致的；
- (4) 投标人未就所投项目的全部内容作完整唯一报价的，或有漏项报价的或有选择的或有条件的报价的。

4. 被拒绝的投标文件为无效。

四、开 标

（一）开标准备

招标代理机构将在规定的时间和地点进行开标，投标人的法定代表人（负责人）或其授权代表（法定代表人必须携带本人身份证原件，委托代理人出席的必须携带授权委托书原件、本人身份证原件）应参加开标会并签到。投标人的法定代表人（负责人）或其授权代表未按时签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标结果。

（二）开标程序

1. 开标会由本招标代理机构主持，主持人宣布开标会议开始；
 2. 主持人介绍参加开标会的人员名单；
 3. 主持人宣布评标期间的有关事项；
 4. 投标人或其当场推选的代表、监督人员检查投标文件密封的完整性并签字确认；
 5. 唱标：本招标代理机构工作人员只唱开标一览表；
 6. 招标代理机构做开标记录，投标人代表对开标记录进行当场校核及勘误，并签字确认；同时由记录人、监督人当场签字确认。投标人代表未到场签字确认或者拒绝签字确认的，不影响评标过程。
- 注：①当整个招标项目的投标人不足 3 家的不开标，招标代理机构将按招标采购管理的有关规定处理。
- ②开标后，某分标投标人不足 3 家的，招标代理机构将按招标采购管理的有关规定处理。
7. 开标会议结束。

五、评 标

（一）组建评标委员会

本招标项目的评标委员会由招标人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数应当为五人以上单数。其中，技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二。

（二）评标的方式

本项目采用不公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

（三）评标程序

1. 形式审查

招标人代表和本招标代理机构工作人员协助评标委员会对投标人的资格和投标文件的完整性、合法性等进行审查。

2. 实质审查与比较

- (1) 评标委员会审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求。
- (2) 评标委员会对投标文件进行比较和评价,如有疑问,将要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明。投标人向评标委员会澄清或者说明有关问题,并最终书面进行答复。

投标人代表未到场或者拒绝澄清或者澄清的内容改变了投标文件的实质性内容的，评标委员会有权视该投标文件无效。

(3) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准计算各投标人的报价得分。在计算过程中，不得去掉最高报价或最低报价。

(4) 各投标人的技术得分为所有评委的有效评分的算术平均数，由指定专人进行计算复核。

(5) 评标委员会按评标原则推荐中标候选人同时起草并签署评标报告。评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

(四) 澄清问题的形式

对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会可要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字或盖章确认，并不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

(五) 错误修正

投标文件如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1. 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；开标一览表正副本不一致的以开标一览表正本为准。

2. 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3. 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

4. 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

5. 对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标文件的投标报价，投标人同意并签字确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

(六) 评标原则和评标方法

1. 评标原则。评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2. 评标方法。本项目评标方法是**综合评分法**，具体评标内容及评分标准等详见第四章：评标方法及评分标准。

(七) 评标过程的监控

本项目评标过程实行全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标被拒绝。

六、评标结果

(一) 本招标代理机构将在评标结束后将评标报告送招标人，招标人根据评标委员会提出的书面评标报告和推荐的中标候选人确定中标人。招标人也可以授权评标委员会直接确定中标人。

(二) 招标人自收到评标报告之日起3日内，在招标公告发布的同一媒介上公示中标候选人，公示期不少于3个工作日。投标人或者其他利害关系人对评标结果有异议的，应当在中标候选人公示期间提

出。招标人自收到异议之日起 3 日内作出答复。

（三）中标候选人的经营、财务状况发生较大变化或者存在违法行为，招标人认为可能影响其履约能力的，应当在发出中标通知书前由原评标委员会按照招标文件规定的标准和方法审查确认。

（四）中标候选人公示期满无异议或异议不成立的，招标人应在公示期结束后 5 日内按照招标文件规定的定标办法确定中标人，向中标人发出中标通知书，同时，在招标公告发布的同一媒介发出中标公告。

七、签订合同

（一）合同授予标准

合同将授予被确定投标文件满足招标文件全部实质性要求，具备履行合同能力，评审得分最高，综合评分排名第一的供应商。

（二）履约保证金

详见采购需求

（三）签订合同

（1）投标人接到中标通知书后，应按中标通知书规定的时间、地点与招标人签订合同。中标人无正当理由不得放弃中标。

（2）如中标人不按中标通知书的规定签订合同，则按中标人违约处理，招标代理机构将没收中标人投标的全部投标保证金。

（3）排名第一的中标候选人放弃中标、因不可抗力不能履行合同，或者被查实存在影响中标结果的违法行为等情形，不符合中标条件的，招标人可以按照评标委员会提出的中标候选人名单排序依次确定其他中标候选人为中标人，也可以重新招标。中标人无正当理由不与招标人订立合同，在签订合同时向招标人提出附加条件，取消其中标资格，投标保证金不予退还；给招标人造成的损失超过投标保证金数额的，还应当对超过部分予以赔偿，并作为不良行为记录在案。

八、其他事项

（一）中标服务费

（1）采购代理机构按贰万（¥20,000.00）计取中标服务费。发布中标结果公告后，中标人须向广西国力招标有限公司一次付清中标服务费。

（二）解释权：本招标文件解释权属本招标代理机构。

附件 1:

招标采购项目合同验收书（格式）

根据采购项目（采购合同编号：_____）的约定，我单位对（项目名称_____）采购项目中标（或成交）供应商（公司名称_____）提供的货物（或工程、服务）进行了验收，验收情况如下：

验收方式：		☐ 自行验收 ☐ 委托验收		
序号	名称	货物型号规格、标准及配置等（或服务内容、标准）	数量	金额
合 计				
合计大写金额： 仟 佰 拾 万 仟 佰 拾 元				
实际供货日期		合同交货验收日期		
验收具体内容	（应按采购合同、采购文件、投标响应文件及验收方案等进行验收；并核对中标或者成交供应商在安装调试等方面是否违反合同约定或服务规范要求、提供的质量保证证明材料是否齐全、应有的配件及附件是否达到合同约定等。可附件）			
验收小组意见	验收结论性意见：			
	有异议的意见和说明理由：			
	签字：			
验收小组成员签字：				
监督人员或其他相关人员签字：				
或受邀机构的意见（盖章）：				
中标或者成交供应商负责人签字或盖章：		招标人或受托机构的意见（盖章）：		
联系电话： 年 月 日		联系电话： 年 月 日		

附件 2:

招标项目履约保证金退付意见书（格式）

供 应 商 申 请	项目编号：
	项目名称：
	该项目已于_____年____月____日验收并交付使用。根据合同规定，该项目的履约保证金期限于_____年____月____日已满，请将履约保证金 _____（大写）¥_____（小写）退付到达以下账户。 单位名称： 开户银行： 账 号： 联系人及电话： 供应商签章： 年 月 日
采 购 单 位 意 见	退付意见：是否同意退付履约保证金及退付金额： 联系人及电话： 采购单位签章 年 月 日
财 务 部 门 意 见	此表于_____年____月____日收到。 会计审核： 财务负责人审核： 单位负责人签字： 出纳办理转账日期：

注：供应商凭经采购单位审批的退付意见书办理履约保证金退付事宜。

四、评标办法及评分标准

评标方法及评分标准

序号	评分类型	评分标准	分值
1	报价	(1) 价格分 1 价格分计算公式： 满足招标文件要求且评标报价最高的评标单价报价为评标基准价，其价格分为满分。 (医疗护理员质控服务费投标报价分) = (某供应商评标报价 / 评标基准价) × 5 分 注：医疗护理员质控服务费：中标人需承担医疗护理员服务费用 ≥ 150 元/人/月，包括但不限于岗前培训、定期考核、第三方评估等。) (2) 价格分 2 价格分计算公式： 满足招标文件要求且评标报价最低的评标折扣报价为评标基准价，其价格分为满分。 价格分 2 (免陪照护服务费投标报价分) = (评标基准价 / 评标报价) × 5 分 注：有效报价范围为：≤ 95%，超出有效报价范围的视为无效报价。 (3) 价格得分 = 价格分 1 + 价格分 2	10
2	技术	技术分 (满分 75 分)	75
2.1	技术	(1) 项目总体服务方案分 (满分 15 分) 根据投标人所提供的方案进行评分，不提供不得分； 一档 (9 分)：提供项目总体服务方案，包含护理员服务内容、具体实施方案。 二档 (12 分)：提供项目总体服务方案，包含满足招标要求的护理员服务内容、具体实施方案，有详细且符合本项目实施需求的服务流程规范、服务保障标准、服务质量控制措施、杜绝“黑护理员”的管理措施。 三档 (15 分)：提供项目总体服务方案，包含满足招标要求的护理员服务内容、具体实施方案，有详细且符合本项目实施需求的服务流程规范、服务保障标准、服务质量控制措施、杜绝“黑护理员”的管理措施。有服务人员补充 (包括新增人员及缺	15

		岗替补人员)方案。	
2.2	技术	(2) 管理制度、服务规范和工作计划分 (满分 15 分) 根据投标人所提供的方案进行评分, 不提供不得分; 一档 (9 分): 提供管理制度、服务规范和工作计划。 二档 (12 分): 提供管理制度、服务规范和工作计划, 包含满足招标要求的管理机构构架和各部门职责, 服务规范细则以及工作计划流程。 三档 (15 分): 提供管理制度、服务规范和工作计划, 包含满足招标要求的管理机构构架和各部门职责, 服务规范细则以及工作计划流程, 有详细的管理、激励、监督、反馈机制等规章制度。	15
2.3	技术	(3) 突发事件的应急预案方案 (满分 15 分) 根据投标人所提供的方案进行评分, 不提供不得分; 一档 (9 分): 应急预案方案处理措施基本合理。 二档 (12 分): 应急预案方案处理措施符合实际有针对性, 具有一定的科学性、人员安排、响应时间等方面能及时应对突发事件。 三档 (15 分): 应急预案方案处理措施、注意事项及相关记录科学合理、可操作性强; 其中突发火灾、公共安全方面能对人员疏散、人身安全、人员急救方面有详细的阐述, 应对措施积极有效; 人员安排、响应时间等方面能及时高效应对突发事件。包含发生投诉及意外事件或院内感染、“黑护理员”事件等内容的应急预案与措施。	15
2.4	技术	(4) 服务人员补充方案 (补充周期、方式) 分 (满分 15 分) 根据供应商提供的服务人员补充 (包括新增人员及缺岗替补人员) 方案措施合理周密、时限标准明确, 切实可行等进行评审, 未提供方案或方案内容达不到一档要求的为 0 分。 一档 (9 分): 提供了方案, 方案有基本框架, 基本满足项目的需要。 二档 (12 分): 满足一档的基础上, 方案合理, 明确人员补充的时限标准, 内容较丰富、较科学, 完全满足项目的需要。 三档 (15 分): 提供了方案, 方案完善可行、具有针对性, 详细描述了服务内容, 包括人员补充的时限、方式、人员补充的应急预案措施, 具有一定的科学性、先进性、可靠性、成熟性、合理性和扩展性。	15

2.5	技术	(5) 员工培训计划分（满分 15 分） 根据投标人所提供的方案进行评分，不提供不得分； 一档（9 分）：内容基本符合要求，培训安排基本合理； 二档（12 分）：内容涵盖面全面，有专门的人员培训部门对人员进行培训； 三档（15 分）：内容涵盖面全面、保障性高（培训计划、培训要求、培训效果考核等），拥有专门的培训机构或与专门的培训机构签订一年及以上的委托培训协议且当前时间在培训协议时间内。	15
3	商务资信	商务分（满分 15 分）	15
3.1	商务资信	(1) 投标供应商获得在有效期内的 ISO9001 质量管理体系、ISO45001 职业健康安全管理体系、ISO14001 环境管理体系、SA8000 企业社会责任管理体系认证、GB/T31950 企业诚信管理体系认证、合规管理体系认证证书、客户投诉管理体系认证证书；每通过 1 项得 1 分，满分 5 分（投标文件中提供相关有效证明材料原件扫描件并加盖供应商电子公章，不提供不得分）	5
3.2	商务资信	(2) 投标供应商自 2021 年 1 月 1 日以来承接类似相关项目（指相关的护工或陪护服务项目）的业绩[投标文件中提供合同原件扫描件或其他电子文件（须体现合同名称、签订双方名称、签订时间、主要服务名称、双方盖章页。同一业主单位业绩只计一次）并加盖投标供应商电子公章]每提供一项得 2 分，满分 10 分。	10
		总分	100

(三) 总得分=1+2+3。

三、中标候选人推荐原则

1、评标委员会将根据综合总得分由高到低排列次序（得分相同时，以投标报价由低到高顺序排列；得分相同且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序排列）并推荐三名中标候选供应商。招标采购单位应当确定评标委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。排名第一的中标候选人**存在弄虚作假、夸大臆报等与投标材料不符合的情况**，或放弃中标、因不可抗力提出不能履行合同，招标采购单位可以确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因不能签订合同的，招标采购单位可以确定排名第三的中标候选人为中标人，或重新开展采购活动。

四、说明

1、投标人应在投标文件中附上以上涉及的有关证书、文件、合同等的复印件。因投标人资料不全或不清楚影响到最终得分的责任由投标人自负。

2、对于存在严重不平衡、不合理、有可能低于投标人自身成本的投标价，将要求该投标人作书面说明并提供相关证明材料。投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将认定该投标人以低于成本的投标报价投标，其投标作无效投标处理。

3、投标人一旦被发现有虚假响应情况，将被取消投标或中标资格。