**关于外包导医人员物业服务的招标参数**

项目名称：外包导医人员物业服务公司招标项目

项目说明：对承包公司的物业服务要求

1. 公司资质要求：具有工商注册的有该类服务条件许可的能够独立承担民事责任的法人（或单位）。

\*2、服务项目：

⑴引导挂号、就诊、咨询服务。

⑵投诉相关受理服务。

⑶提供相应便民服务。

⑷为老弱病残及其他特殊群体提供导医服务。

⑸自助机使用引导、维护、报修等服务。

⑹医院医疗宣传相关服务。

⑺一站式服务中心受理服务。

⑻其他科室医疗辅助工作。

⑼落实医院安排的志愿服务

⑽以专业的导医服务队伍为医院树立良好的公众形象。

3、导医人员要求：

⑴相貌端正、形象佳，身高163cm以上；

⑵建议年龄35以下；

\*⑶中专以上文化水平，须取得《护士资格证》；

⑷热爱本职工作；

⑸要求身体健康，无精神病史和传染病，具备《健康证》；

⑹能流利使用普通话进行交流；

⑺能够熟练掌握电脑等设备的使用操作。

\*4、工作范围：

河北工程大学附属医院一站式服务中心、门诊导医及医技等其他科室医疗助手。

\*5、工作时间：①按照医院正常白班工作作息（周六日不休息）。

②医疗助手按照医技及其他科室工作时间。

\*6、工作要求：

⑴导医人员掌握一定的医学知识、相关导医岗位知识和技能，做到主动服务，善于沟通，掌握导医工作技巧，具备良好的职业素质及服务技能。

⑵熟悉医院布局、科室特色、专家专业及出诊时间，根据病人的主诉、症状等初步判断所患疾病，为病人介绍当日专家、专科的特色，为病人提供快捷、准确、一步到位的参考和引导服务。

⑶对各项咨询服务实施首问负责制，对病人及陪同人员热情接待，有问必答，百问不厌，不推诿、不懈怠。

⑷遵守医院的各项规章制度，认真履行岗位职责，严禁擅离职守、串岗或做与工作无关的事情。

⑸严格执行日常工作规程，积极主动观察和管理门诊大厅及各工作岗位的环境、人流秩序、公用设施、便民服务等各项工作。

⑹统一着装，佩戴胸卡上岗，站立微笑服务，按照话术规范使用文明用语，严禁与病人发生争吵。

⑺熟知并严格执行所在岗位的服务项目。

⑻严格执行首诉负责制，受理相关投诉。

⑼保证工作区域环境整洁、卫生。

⑽具备处理突发意外事件的能力，按应急处理规程处置并及时报告。

⑾按要求做好日常工作记录及登记，提供真实的数据，保证每项工作都有据可查，避免工作上的疏漏，并为甲方提供第一手管理资料。

⑿执行医院安排的各项拓展服务工作，完成领导安排的各项任务，协助医院各部门完成医院工作。

\*7、对外包公司导医数量要求：

⑴根据我院导医及其他科室服务工作性质，拟申请8名导医人员，

⑵根据医院工作量需求确定实际中标运行人员，如增减工作人员，在预算充足的情况下，按照中标金额等比例增减相应人员费用。

\*8、培训要求：投标人须针对本项目制定培训方案，工作人员岗前培训合格后方可上岗。

9、其他要求：合格的上岗人员需报备采购人上岗名单，如遇人员调整，须报备采购人，经采购人同意后方可调整。

10、项目实施期间，中标方负责安全生产工作，如发生意外，由中标方承担全部责任。

**注：以上加\*的技术参数、指标为重要参数、指标，投标人投标内容低于招标文件要求的投标无效。**

**商务要求：**

**\*1、投标报价：**

本项目预算为33.6万元，投标人投标报价超过预算的为无效投标。投标报价包含完成采购项目的技术服务、实施、运输、保险及各项税金等所有费用。

**\*2、实施或完工时间：**

自合同签订之日起1年

**3、项目实施地点：**

河北工程大学附属医院

**4、付款方式：**

按中标价、实际项目运行、工作考核等情况支付费用，次月中旬支付上月费用。

**5、项目验收要求**

项目交付后由采购人根据合同、招标文件、投标文件组织验收。

**注：上述商务要求中加\*项目为重要商务要求，投标承诺低于招标文件规定要求的其投标无效。**

医疗服务部

2022年10月12日