新塘镇中心卫生院（新塘医院）
院内医疗运送与陪护服务
项目招标

遴选文件

广州市增城区新塘镇中心卫生院（新塘医院）

二〇二六年十一月

目　　录

第一部分……遴选公告

第二部分……参选人须知

第三部分……用户需求书

第一部分

遴选公告

新塘镇中心卫生院（新塘医院）

院内医疗运送与陪护服务项目遴选公告

为做好广州市增城区新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内医疗运送与陪护服务的各项工作，公平公正公开遴选服务供应商，现将项目基本情况公告如下，欢迎符合资格条件的供应商投标。

一、采购项目名称：新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内医疗运送与陪护服务项目

二、采购项目预算金额（万元）：人民币 17.952 万元

三、服务地点：广州市增城区新塘镇中心卫生院（新塘医院）（广州市增城区新塘镇水松坐路 10 号）

四、项目内容及要求：确定一家中标供应商，提供广州市增城区新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内运送与陪护服务

采购内容/用途	服务期限	岗位需求	单价最高限价	最高限价
新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内医疗运送服务	自合同签订之日起一年	4 个	人民币 3740 元/月/岗	17.952 万元

备注：陪护服务由中标供应商独立经营，自负盈亏，接受采购人监督。（每月以院内医疗运送服务费为基数，扣除 5%作为采购人管理费。）

五、供应商资格：

1.投标人必须是在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的企业，具有《营业执照》、《税务登记证》；

2、参选人只允许为独立法人，不接受联合体参加；

3、能从事医疗运送及陪护服务业务，具有成熟的住院患者陪护服务及运送服务；

4.投标人列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的，拒绝其参与本次投保。

六、采购需求详见附件《新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内医疗运送与陪护服务项目招标

遴选文件》

七、评标方式

1.评标方法：综合评分法。

2.评标指标：主要考虑供应商企业资质、经验能力、服务水平、单价报价等因素。

3.评标流程：根据投标人的资格和报价逐一评审，并进行综合比较，最终确定中标单位。

八、采购信息发布公告网站

广州市增城区新塘医院网址（http://www.zcxtyy.cn/）

九、开标事项

1.投标截止时间：自本公告公布之日起到2026年11月10日11:30止（周一至周五08:30-11:30,14:30-17:00）。逾期提交或所提交的报价文件不符合规定，恕不接受。

2.开标评标时间：拟定2026年11月10日15:30

3.开标评标地点：广州市增城区新塘镇水松坐路10号新塘医院门诊大楼七楼第一会议室

十、联系事项

1.采购人地址：广州市增城区新塘镇水松坐路10号（新塘医院门诊楼708室）

2.联系人：夏老师

3.联系电话：020-82776733

第二部分

参选人须知

A. 说　明

1 项目说明

1.1 新塘镇中心卫生院（新塘医院）拟通过公开遴选的形式确定为住院患者提供医疗运送和陪护服务的单位机构，有意向的单位机构可根据本遴选文件的要求在规定时间内递交材料到我院护理部，我院组织评选委员会进行评审打分后，将综合评分由高到低顺序排列。评选委员会根据最终评审的结果，向医院推荐综合得分最高的参选人为第一中选候选人，推荐综合得分次高的参选人为第二中选候选人。

1.2 遴选范围

服务内容	服务期限
新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内医疗运送与陪护服务	1 年

详细内容及要求请参阅遴选文件中的第三部分《用户需求书》，参选人必须对全部内容进行应答，不得缺漏。

2 参选人资质要求

2.1 参选人必须是来自中华人民共和国的法人，具有《营业执照》、《税务登记证》；

2.2 参选人只允许为独立法人，不接受联合体参选；

2.3 能从事医疗运送及陪护服务业务，具有成熟的住院患者陪护服务及运送服务；

2.4 投标人列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的，拒绝其参与本次投保。

B. 参选文件的编制

1 参选文件的构成

1.1 文件组成

参选人编写的参选文件应包括服务部分、商务部分及价格部分。

1.2 商务部分服务部分

1.2.1 对遴选文件第三部分《用户需求书》的书面应答，包括但不限于管理服务总体模式与配套措施、驻场服务机构设立方案、运作流程等有关服务描述、服务规范、服务文件、计划、人员安排等；

1.2.2 证明服务与遴选文件的要求相一致的文件，它可以是文字资料、图纸和数据，包括但不限于；

1.2.2.1 服务主要指标内容的详细说明；

1.2.2.2 服务工作计划和时间、人员安排等有关资料和说明；

1.2.2.3 具有的其他优势的说明。

1.3 价格部分

1.3.1 投标报价（总价）中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。

1.3.2 若投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的价格视为已包含在投标报价中，中标后不作调整。

2 参选信函

2.1 参选人应完整填写遴选文件中规定的参选信函正本一份，副本两份。

3 参选文件的式样和签署

3.1 参选人应准备一套一正本和两份副本的参选文件，每套文件须清楚地标明“正本”或“副本”。一旦正本和副本不符，以正本为准。

3.2 参选文件的正本和所有的副本均需打印或用不退色墨水书写，并由参选人或经正式授权并对参选人有约束力的代表签字。授权代表须将以书面形式出具的“法人授权证书”附在参选文件中。

3.3 任何行间插字、涂改和增删，必须由参选文件签字人用姓或首字母在旁边签字才有效。不接受电传和传真的参选文件。

4.参选文件的密封和标记

4.1 参选人应将参选文件正本和副本封装在一个信封中。

4.2. 信封应清楚标明：

收件人：新塘镇中心卫生院（新塘医院）护理部

遴选项目：新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内医疗运送与陪护服务

参 选 人： （参选人全称 ）

参选人地址：

C. 评选

1 评选人员

本次评选由我院组建评选委员会完成。

2 评分方法

本次评选采用综合评分法，独立评选。评选以遴选文件规定的条件为依据，评分比重如下：

评分项目	服务评分	商务评分	价格评分
权重	50 分	30 分	20 分

3 评选程序

3.1 符合性审查

评选委员会将根据评选办法的规定，对各参选文件进行符合性审查。参选文件出现下列情况之一时将被认定为无效参选：

3.1.1 未按照遴选文件规定要求签署、盖章的；

3.1.2 不具备遴选文件中规定资格要求的；

3.1.3 不符合法律、法规和遴选文件中规定的其他实质性要求的；

3.1.4 价格部分：报价不符合本院要求的

3.1.5 对内容存在下列重大偏差，实质上不能响应遴选文件要求的；

3.1.5.1 不能满足完成本项目期限；

3.1.5.2 附有我院无法接受的条件；

3.1.5.3 明显不符合服务要求、质量要求；

3.1.5.4 不符合遴选文件规定的其他实质性要求。

4 服务评分

序号	评审项目	评分细则	单项分数	得分
1	用户需求响应程度	1.完全响应得 10 分； 2.每一项不满足扣 1 分，扣完为止。 本项最高得 10 分。	10 分	
2	应急预案	1.根据医院特点，各部门有完整的应急方案，定期进行应急演练，配套措施完善得10分； 2.根据医院特点，各部门有较完整的应急方案，定期进行应急演练，配套措施较完善得6分； 3.根据医院特点，各部门的应急方案不完整，不定期进行应急演练，配套措施不完善得2分； 4.不提供不得分。	10 分	
3	员工培训及管理	1.有完善的培训及管理体系，制定的培训计划切实可行、培训方式灵活多样且具有针对性得10分； 2.有较完善的培训及管理体系，制定的培训计划可行、培训方式较多样且具有针对性得6分； 3.有不够完善的培训及管理体系,制定的培训计划不切实可行、培训方式不灵活多样且具有针对性得2分； 4.不提供不得分。	10 分	
4	服务方案的综合评分	1.服务方案的设置科学、完整及岗位设置合理，得20分； 2.服务方案的设置较科学、完整及岗位设置较合理，得15分； 3.服务方案的设置不够科学、不够完整及岗位设置不够合理，得10分； 4.不提供不得分。	20 分	
合计			50 分	

5 商务评分

序号	评分项目	评分细则	单项分数	得分
1	同类业绩	2020年以来每提供1家医院同类型服务的合同复印件得5分，最高得15分，其他或无得0分。 （需提供合同复印件或中标通知书加盖投标人公章，不提供不得分。）	15 分	
2	企业资质	供应商获得同类型服务相关的证书、资质、荣誉或奖项，提供一个得5分，最高得15分。 注：提供有效的相关证明文件复印件，不提供的不得分。	15 分	
合计			30 分	

6 价格评分

评审项目	**分值**	**评分细则**
价格	20 分	价格分是以满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其他投标人的价格分则按比例算出。 价格分＝（评标基准价/投标报价）×20

第三部分

用户需求书

一、项目概况

本项目为新塘镇中心卫生院（新塘医院）院内医疗运送与陪护服务采购，服务期限：自合同签订之日起 1 年。

1.院内医疗运送岗位预计需求为 4 个。

2.服务报价方式：按服务岗位数量报价。

3.服务期限：**自合同签订之日起 1 年**。

4.中标人承包及负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任。

5.中标人不得在招标人不知情不认可的情形下以任何形式转包或分包本项目。

6.陪护服务由中标公司独立经营，自负盈亏，接受采购人监督。（每月以院内医疗运送服务费为基数，扣除 5%作为采购人管理费，具体情况根据双方协商后决定）

二、项目服务范围

1.项目服务范围为医院住院部院内医疗运送工作，包括：

（1）住院病人院内各项检查、会诊、治疗、转科、手术等运送。

（2）住院部标本的收取、分类、送达检验科或病理科，特殊标本外送。要求住院部常规标本巡送；住院部急诊标本随叫随送、并做好记录，由检验科或病理科签收。

（3）收送临床科室维修物品或设备。

（4）负责临床科室的各类医疗单据、文书的传递，如出入院通知单、会诊单、治疗单、各项检查申请单等。

2.预算医疗运送岗位 4 个，根据岗位设置要求，人员安排相对固定，实行双层管理，具体工作任务由护士长根据科室工作需要调配。

三、服务质量标准及要求

（一）医疗运送服务质量要求

1.病人运送服务质量要求

（1）搬运病人要轻稳，接送病人注意安全、舒适、保暖、病情如有变化及时报告医护人员，不得擅自脱离病人。

（2）接送病人根据病情给予相应运送方法(车床或轮椅)。

（3）掌握安全转运的要点，确保患者卧位正确、舒适，使用车床接送病人要注意上下斜坡头部方位的调整，并能指导患者及家属在转运途中做好防护。

（4）带输液的病人在使用车床或轮椅时应配备输液架。

（5）接送病人到各部门检查、治疗、会诊，结束后应及时送回病房。

（6）所有手术病人应使用轮椅或车床接送，不能让病人步行；接急诊手术患者，迅速就位，争分夺秒配合医务人员转运患者。

（7）运送完病人后要整理、清洁、消毒、保养运送工具；保持运送工具清洁，护栏、刹车功能完好，若发现损坏，及时报告；不出现因管理不当而丢失现象。

（8）态度和蔼，对“三无人员”一视同仁，在言行方面应当注意患者感受，不伤害其自尊。

（9）紧急情况下，配合医护人员进行有效球囊辅助通气或胸外心脏按压。

（10）掌握医院感染控制基础知识，工作中能做到手卫生、医疗废物正确分类。

2.标本运送服务质量要求

（1）正规收集法，严格查对，不得随地乱放。

（2）保护好标本，无损坏、丢弃、遗失、调换标本现象。

（3）标本安全准确送到医院检验科或病理科；标本送到后须有接受检验标本的科室签收。

（4）常规标本按时巡送（上午下午各一次）、按时送达。

（5）快速冰冻标本、急配血标本、急诊标本随叫随送，交接记录完整。

（6）问题应及时上报病区护长和主管部门，不得擅自处理。

（7）运送准确率 100%。

3.物品运送服务质量要求

（1）保证各类医疗文书按时送达，文书完整，无缺损。

（2）收送的维修物品、设备与科室交接清楚，并做好登记。

（3）正确收送外用药，与科室人员双人核对，并做好登记。

（二）服务质量考核标准

1．中标供应商在合同签订并办理完交接验收手续十个工作日内向采购人提供各岗位设置、岗位说明、人员安排计划表，作为采购人考核服务质量的依据之一。

2．考核时间：采购人对应管理部门每月对各服务项目进行随机检查评分。

3．考核方法：根据各科室护士长对医疗运送服务岗位的满意度，医疗运送工作质量综合考评。

4．评分办法：以各岗位对应的科室评分为主。

（4）全院各服务岗位的总体满意度平均分值低于 60 分（不含）以下的，发警告函。一年内累计 3 次或连续 2 次受到警告函的，采购人有权利单方终止合同而无需承担相关责任。

5．对于经采购人考核不合格或不满意的员工，中标供应商应及时进行相关培训提升服务质量或更换合适人选。

四、人员配备、培训与管理

（一）人员配置要求：

1.院内医疗运送岗位 4 个，配备运送工人人数 4 名；其中内一科 1 人、内二科 1 人、外科 1 人、儿科+妇产科 1 人。根据采购人需求，可适当进行岗位调整。

2.中标供应商必须按照劳动法的规定合法规范用工，安排派遣人员在采购人的具体工作岗位，监督、检查、考核派遣人员完成工作的情况。

3.中标供应商全面负责被派遣人员涉及劳动关系的所有事宜，全面负责派遣人员的生活、工作等事宜。

4.对中标供应商派遣人员给采购人造成的经济损失，由中标供应商负责。

5.中标供应商派遣人员应遵守双方的规章制度。

（二）人员素质要求：

1.主管人员须具有高中以上学历，必须具备专业管理知识、良好的服务意识、较强的责任心、原则性和工作协调沟通能力，能独立全面负责医院的医疗运送及陪护服务管理工作。

2.其它的工作人员具有初中学历或以上，身体健康，年龄 55 岁以下，有较强的组织和协调能力，会讲流利的普通话。

3.患有精神分裂症、严重皮肤病、严重的药物过敏、残疾、传染病的人员及传染病病原携带者，不得从事医疗运送和陪护工作。

4.所有人员均需有居民身份证，必须经过专业培训，由部门考核合格后才能上岗工作。

（三）运送工上岗位基本要求：

1.明确职责，服从采购人管理部门的监督及相关科室有关人员的管理。

2.上班必须穿公司制服，服装干净、整洁、无皱褶，佩胸卡上岗。

3.上班不迟到、不早退，工作时间内不得擅自离岗，做其他与工作无关的事情。

4.工作场所，不得会客、带小孩或住宿。

5.工作中，不得有影响采购人的行为，如挥弄工具、闲聊、吵架等。

6.不得损坏医院财物及盗卖医院废品。

7.不收受病人的钱、物和礼品。

8.派遣员工相对固定，如有调动必须提早与护士长协商，并每月汇报给采购人管理部门。

9.不能胜任本职工作或发现有严重违规现象，采购人管理人员可以随时与中标供应商联系，提出对员工重新培训、调换或建议辞退人员。

10.对病人有同情心，态度和蔼，不得与病人争吵。

（四）中标供应商的组织管理要求：

1．必须有健全的组织机构和人员分工，岗位职责明确。

2．有健全和具体的管理制度，有明细的医疗运送工作流程和措施，有可行的检查监督制度，有奖励惩罚制度，有良好的员工文化制度。

3．做好与采购人管理人员的协调沟通工作，服从采购人管理人员的管理。

4．对所负责项目的内容、质量、管理等定期检查监督，及时做好总结和改进工作，并将考核及考勤记录定期交采购人审核。

5．采购人负责提供运送用工具，中标供应商应合理调配并负责管理与保养。

五、有关事项说明

1.投标人派遣的医疗运送人员必须按照国家有关规定培训，具备完成医疗运送服务项目的能力。

2.除采购人在招标文件中明确外，中标单位不得以任何方式转包、分包或挂靠本项目。如发现中标单位以转包、分包或挂靠的方式谋取中标，采购人有权解除合同并要求赔偿采购人损失。

3．医疗运送工人饮食住宿由中标供应商自行解决；

4．中标供应商所聘请人员的一切待遇，包括工资、福利、保险、计生管理等由中标人负责。

六、一切未尽事宜，由采购人与中标供应商双方积极协商解决。

七、陪护服务要求

（一）服务范围及标准：

1．中标供应商为住院部病人提供生活照料服务，由中标供应商独立经营、自负盈亏。在住院部病人或病人家属自愿、平等原则下，与中标供应商自行达成陪护服务协议，中标供应商按照陪护服务协议提供相关生活照料服务。

2.接受采购人监督，每月以院内医疗运送服务费为基数，扣除5%作为采购人管理费，具体情况根据双方协商后决定。

（二）人员配置及工作要求：

1．人数：根据住院部病人陪护需求，配备陪护工若干名。

2．人员配置要求

（1）中标供应商必须按照劳动法的规定合法规范用工，安排派遣人员在采购人的具体工作岗位，监督、检查、考核派遣人员完成工作的情况。

（2）中标供应商全面负责被派遣人员涉及劳动关系的所有事宜，全面负责派遣人员的生活、工作等事宜。

（3）对于中标供应商派遣人员给采购人造成的经济损失，由中标供应商负责。

（4）中标供应商派遣人员应遵守双方的规章制度。

（三）陪护服务管理具体规定

1．陪护工工作内容

在病区护士长和注册护士的指导下，按照分级护理的要求，为病人实施生活护理。

（1）负责照顾病人的生活起居，协助病人自身的清洁工作，如洗脸、漱口、洗头、洗脚、洗澡等；

（2）帮助病人进食、饮水、大小便、翻身、功能锻炼；

（3）护送、协助病人进行检查、理疗、治疗康复活动；

（4）负责清洁消毒病人的脸盆、茶具、痰盂、便盆等生活用具；

（5）保护病人的安全，满足病人的基本生活要求，并及时将病人的有关情况告知护士或医生。

（6）陪护人员每天参加科室晨间、晚间护理工作，协助所在科室护士做好病区的病人床单位整理与清洁工作。

2．陪护管理工作要求：

（1）要求分配陪护人员岗位做到专科相对固定，更好地根据病人病情熟悉和照顾病人。

（2）要求重视陪护工的选聘和岗前与在职培训，凡新招员工，上岗前必须进行五至七天的岗前培训。

（3）要求 24 小时值守制。

（4）采用双重管理形式，中标供应商负责陪护员工的全面管理并承担各项应承担的责任和义务。同时接受科室护士长监督。

3．陪护工职业道德规范

（1）着装规范：按规定着装，衣帽整洁、仪表端庄、统一佩戴胸牌；不穿响底鞋、首饰不外露；不留长指甲。

（2）语言规范：礼貌待人，态度和蔼，不顶撞病人。

（3）行为规范：以病人为中心，全心全意为病人服务，把病人满意作为工作的目标。工作主动热情，耐心细致。严格遵守医院各项规章制度。执行保护性医疗制度，不探听、不泄露、不传递病人及工作人员的隐私。

4．陪护工上岗位基本要求

（1）明确职责，服从采购人管理部门的监督及相关科室有关人员的管理。

（2）上班必须穿公司制服，服装干净、整洁、无皱褶，佩胸卡上岗。

（3）上班不迟到、不早退，工作时间内不得擅自离岗，做其他与工作无关的事情。

（4）工作场所，不得会客、带小孩或住宿。

（5）工作中，不得有影响医院的行为，如闲聊、吵架等。

（6）不得损坏采购人财物及盗卖医院废品。

（7）不收受病人的钱、物和礼品。

（8）派遣员工相对固定，如有调动必须提早与护士长协商，并每月汇报给采购人管理部门。

（9）不能胜任本职工作或发现有严重违规现象，护理部管理人员及护士长可以随时与中标供应商联系，提出对员工重新培训、调换或建议辞退人员。

（10）对病人有同情心，态度和蔼，不得与病人争吵。

（四）中标供应商的组织管理要求：

1．中标供应商必须有健全的组织机构和人员分工，岗位职责明确，建立陪护工个人档案，并可随时提供采购人查验。

2．中标供应商有健全和具体的管理制度，有明细的陪护工作流程和符合物价部门规定的明确收费标准，收费项目需出具收据和发票，有可行的检查监督制度，有奖励惩罚制度，有良好的员工文化制度。

3．做好与科室护士长的协调沟通工作，服从采购人管理人员的管理。

4．采购人对该项目的承包内容、质量、管理等检查监督，及时做好总结和改进工作，并将考核及考勤记录定期交医院审核。

5．接受采购人管理部门对陪护服务质量的督导检查，并根据督导检查意见和建议及时整改。

（五）服务质量考核标准

1．采购人对应管理部门每月定期收集相关科室、病人（或家属）对陪护工作的满意度情况并存档，对陪护服务质量进行随机抽查。

2.对于经采购人考核不合格或不满意的员工，中标供应商应及时进行相关培训提升服务质量或更换合适人选。

3.为了保障患者的权益，采购人有权审查中标供应商的服务方案和服务收费价格。

4.采购人管理部门有权根据陪护管理制度、陪护服务总体满意度、及陪护服务投诉情况，对中标供应商发出整改通知或警告函。陪护服务总体满意度低于65%，发警告函；陪护服务一年内累计3次或一个月内连续2次收到警告函的，采购人有权利单方终止中标供应商在医院范围内开展的陪护服务而无需承担任何相关责任。

（六）其他约定

1．陪护工必须身体健康，入职前进行自费体检一次；

2．陪护工饮食住宿由中标供应商自行解决；

3． 中标供应商所聘请人员的一切待遇，包括工资、福利、保险、计生管理等由中标供应商负责。

（七）一切未尽事宜，由甲乙双方积极协商解决。

八、采购项目商务要求:

1.服务期：自合同签订之日起1年。在有效服务期内，如中标供应商在人员配置、作业管理、质量控制等各个方面不能满足招标文件、采购合同的相关要求或没有实现投标文件中的相关承诺，采购人有权单方面解除合同，并保留追究其法律责任的权利。

2.付款方式

由采购人按下列程序付款：

（1）院内医疗运送服务费按**实际服务岗位数结算，按月结算，**中标人于每月的10日前将上月费用详细费用分析表交采购人确认后，采购人于收到中标人提交的税务部门认可的发票后，于当月30日前以银行划帐方式向中标人支付上月的服务费。

（2）采购人仅负责在上述约定时间内完成申报手续，实际付款到账时间及金额以支付单位的支付时间及金额为准。采购人不承担逾期付款的违约责任，并且此情况不能成为中标人逾期完成工作的理由。

3.采购人有权在签订合同时对项目方案作适当修改。