

北京友谊医院平谷区医院陪护公司

招标需求

一、资格要求：

1. 投标人须为在中华人民共和国境内合法注册的独立法人，独立承担民事责任的能力，并且具有有效的营业执照、组织机构代码、税务登记证；

2. 必须是获得工商部门颁发营业执照的具有法人资格的国内经济实体，非外资独资或控股企业。企业财务状况良好，财务会计制度健全。

3. 具有良好的商业信誉，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，提供近3个月中一个月的依法缴纳税收的完税证明(复印件加盖单位公章)；

4. 投标人是行政事业单位物业管理服务定点政府采购项目的入围企业或专业陪护公司；

5. 参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

7. 符合法律、行政法规规定的其他条件；

8. 只有在法律和财务上独立、合法运作并独立于招标人的投标人才能参加投标，本项目不接受联合体投标；

9. 投标人不得将本项目招标内容以任何方式进行转包。

二、服务内容及范围

1. 服务内容：为住院患者提供陪护服务。



2. 人员基本要求:

① 陪护人员基本素质、仪容仪表等要符合医院、患者、公司的要求。

② 陪护人员要主动热情，服务态度端正，尽快帮助患者适应环境，减轻痛苦。

③ 定期检查陪护人员的服务质量及患者满意程度，患者对陪护的满意率在 90%以上。

④ 工作要做到“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、家属在与不在一个样、白天与夜间一个样、对陌生人与熟人一个样、工作忙与闲一个样。

⑤ 陪护人员要求年龄 55 岁以下，有良好沟通能力，责任心强的人员承担。

三、投标人需满足的各项服务日常工作标准

(一) 主要服务目标要求

1. 制定各项管理制度、服务质量标准、工作岗位考核标准、奖惩办法、应急方案并严格执行。

2. 建立健全员工培训机制，加强员工培训，不断提高员工工作技能和水平。员工在工作时间应着装整齐，仪表、仪态、用语文明礼貌；服务做到坚持原则，热情大方；服务过程中不做与工作无关的事，严守医院秘密。

3. 相关员工要掌握医院的各项工作流程，包括临床、职能、后勤的工作信息。



4. 制定岗位责任制，配合医院的相关工作。

（二）主要服务标准

树立“服务第一，客户至上”的思想，服务从细节入手，以人为本、主动热情；

客户综合满意率 90%以上；客户投诉处理率 100%

（三）护工费的收费标准

1. 一般病人且可以走动（无须扶助）的患者 24 小时收费不超过 220 元/每人。
2. 不能自理的患者（手术后、卧床、床上大小便、躁动病人、鼻饲、气管切开、昏迷等病人）24 小时收费不超过 240 元/每人。

四、服务机构及人员要求

1. 遵守岗位职责不脱岗、离岗，及时发现患者的安全问题，保证患者不发生走失、跌倒、坠床、自杀等安全问题。
2. 履行本职工作杜绝超范围工作，保障患者安全。
3. 患者出现疑问问题，及时与责任护士沟通，不私自向患者解释病情。
4. 不得擅自拿取或翻阅患者病历、医疗文书文件。
5. 不得参与医疗服务，禁止向患者或家属、他人谈论医务人员、医疗和护理工作。
6. 严禁携带过多的私人物品进入病房，严禁在病房使用明火、电器做饭。
7. 投标人完成对护理员使用微波炉的培训，防止火灾事件发生。



五、管理费要求：

中标人须向平谷区医院交纳管理费每年不低于 106 万元人民币。

六、合同期限：

合作周期为三年，每年评估一次，视评估情况决定是否续签合同。

