**中山市儿童福利院2024年-2025年孤残儿童护理服务项目采购需求**

**一、项目概况：**

1.项目名称：中山市儿童福利院2024年-2025年孤残儿童护理服务项目

2.采购计划编号： /

3.采购项目编号： /

4.采购人式：公开招标

5.项目内容：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **分包号** | **采购内容** | **数量（项）** | **预算金额（**元**）** |
| 采购包1 | 孤残儿童医护康教服务 | 1 | ¥2135628.00 |
| 采购包2 | 孤残儿童护理后勤服务 | 1 | ¥9507188.00 |
| 合计 | ¥11,642,816.00 |
| 本项目共2个采购包，投标人可选择一个采购包或多个采购包进行投标，但必须对同一个采购包内的全部内容进行投标。不同采购包兼投兼中。 |

6.**本项目兼投兼中。**

7.本项目采购包1属于专门面向中小企业项目、采购包2不属于专门面向中小企业项目。

8.采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：其他未列明行业。

9.本项目各采购包不接受联合体投标。

10.合同履行期限：自合同约定生效之日起12个月。

11.中标供应商不得转包或非法分包本项目。

12.招标文件中凡有“★”标识的内容条款为关键条款，投标供应商必须对此作出回答并完全满足，不可以出现任何负偏离，对关键条款的任何负偏离将视为无效投标。加注“▲”的内容为重点评标条款，投标人必须对该标识条款内容按照要求进行真实应答描述。

13.本项目由中标供应商负责招标文件对中标供应商要求的一切事宜及责任。投标报价中不得包含采购文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减；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，中标后不作任何调整，采购人将不再额外支付任何费用。

14.本次采购的项目及范围为：中山市儿童福利院2024年-2025年孤残儿童护理服务。

15.项目背景：

15.1.中山市儿童福利院(中山市益智儿童托养院)位于中山市东区沙石公路8号，是经市政府批准成立，隶属市民政局管理的社会福利事业单位。拥有办公大楼、医疗康复中心、儿童康乐楼、综合楼和室外运动场地等场所，建筑面积一万六千余平方米。主要职责是负责集中收养全市的弃婴（童），以及政策规定的代养儿童；负责院内供养儿童的管理、抚养、教育，办理家庭寄、助养业务；负责院内供养儿童的疾病医疗、身体康复、特殊教育；负责办理社会领养在院孤儿的手续，为领养孤儿家庭提供政策及有关业务咨询。2024年养育孤儿200余人，现有的服务对象大多有着不同类型、不同程度的躯体疾病或者功能障碍，如肢体运动障碍、智力发育迟缓、听力障碍、躯体性疾病等。

15.2.服务要求简述：保证按采购人的工作性质、特点的要求完成工作任务。

**16.投标人需参照以下格式在投标文件中出具《无围标、串标行为承诺书》。**

**无围标、串标行为承诺书**

本公司郑重承诺：本公司在参加本次《 项目》，[采购项目编号： ]活动中，无以下围标、串标行为。

 1）不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；

 2）不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；

 3）不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

 4）不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

 5）不同供应商的投标文件相互混装；

 6）不同供应商的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

 7）不同供应商的董事、监事、高管、单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位参加同一招标项目投标；

 8）法律法规界定的其他围标串标行为。

如有发现我公司存在围标、串标行为，我公司愿承担一切法律责任。

特此承诺。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字或盖章：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日期： 年 月 日

采购包1（孤残儿童医护康教服务）

**1.主要商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 自合同约定生效之日起12个月。 |
| 标的提供的地点 | 中山市儿童福利院。 |
| 付款方式 | **1.采用季度考核月结算的方式，采购人于每季度结束前支付当季度服务费用的75%(每月支付25%)，剩余当季度服务费用的25%于季度结束后，根据当季度的服务质量考核评分结果按比例支付，**具体如下：服务质量考核：采购人按照三个月为一期并结合每期服务工作质量情况进行评估，服务质量的考核评分结果分4个等次，扣分≦10分的为**优秀**，20分≥扣分>10的为**良好**，40分≥扣分>20的为**合格**，扣分>40分的为**不合格**。以当季度剩余的应付服务费为基数，根据考核结果等次分别按100%（优秀）、90%（良好）、80%（合格）、50%（不合格）支付剩余当季度服务费。中标人如连续两次考核结果为**不合格**等次，采购人有权单方面终止合同。2.2024年第四季度（即2024年10月至2024年12月）每个月服务费按全额支付，季度考核结果达不到优秀等次，中标供应商须向采购人退还多支付的金额。3.因采购人使用的是财政资金，采购人在规定时间前完成院内审批流程即视为采购人已经按期支付。如遇财政拨款原因导致项目费用延期支付，中标供应商需进行垫资，以确保服务人员工资的正常发放及社保的及时购买。4.支付所需材料包括（但不限于）：①请款函；②项目人员在岗名册、考勤表及排班表；③工资明细（盖章、联系人签名确认）；④项目人员五险一金的支付凭证及社保申报明细表；⑤项目月度工作简报、工作台账（原件）、财务明细账（纸质盖章及电子版）⑥发票原件；⑦所有经费支付都需提供相关发票等支付凭证（原件）。以上资料作为采购人与中标供应商的结算依据，资料不齐全或填写项目不全、不清晰，采购人有权拒绝支付当月项目费用，直至中标供应商完善相关资料为止，如因资料不全，造成无法支付，由中标供应商负责。 |
| 验收要求 | 采购人将按照中标供应商提供服务的项目人员在岗情况（包括名册、考勤表及排班表等）、采购人或第三方评估机构的评估意见以及《服务质量考核表》评价进行验收。 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 |  |

其他商务需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数性质 | 编号 | 内容明细 | 内容说明 |
|  | 1 | 质量与服务考核 | **服务质量考核表（参考范本）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核标准 | 单次扣分分值 | 评分 | 备注 |
| 1 | 综合管理 | 驻点人员工作配合度 | 积极配合采购人安排的工作任务,协调管理好服务人员。（每违反一次扣2分）。 | 2 | 　 | 　 |
| 2 |  | 考勤管理 | 完整记录服务人员考勤情况，并提交采购人备案（未对服务人员考勤登记的，每违反一次扣2分）。 | 2 |  |  |
| 3 |  | 人员缺岗情况 | 每个岗位及岗位的每日工时必须满足。 | 5 |  |  |
| 4 |  | 人员待遇 | 按时发放工资、入职一个月内签订劳动合同、缴纳五险一金情况（需提供相关佐证材料，每违反一次扣5分）。 | 5 |  |  |
| 5 |  | 争议处理 | 员工纠纷、劳动仲裁、工伤事件等及时跟进和处理（未及时跟进的每发现一次扣5分）。 | 5 | 　 | 　 |
| 6 | 员工履职 | 服务质量 | 员工按工作岗位要求履职，未发生差错 （每失职一次扣5分）。 | 5 | 　 | 　 |
| 7 |  | 员工仪容仪表和精神面貌 | 员工仪容仪表整洁得体，精神面貌积极阳光，自觉维护采购人的形象（每发现一次不达标的扣1分）。 | 1 | 　 | 　 |
| 8 |  | 落实安全管理和传染病防控要求的 | 员工积极配合落实采购人的安全管理和传染病防控要求（每发现一次不符合的扣2分）。 | 2 |  |  |
| 9 |  | 培训考核 | 项目初期制定培训计划，每季度至少举办一次与所配备人员工作相关的专业培训，全年应覆盖医护、康教等专业培训。 | 2 |  |  |
| 10 |  | 绩效考核 | 制定考核与激励方案，每月对考核优秀人员给予奖励。 | 5 |  |  |
| 11 | 应急管理 | 人员缺岗 | 储备后备人员，及时调配顶班人员。 | 5 |  |  |
| 12 | 应急事件 | 突发应急事件按采购人及时响应并处理。 | 2 |  |  |
| 　 |  | **扣分合计** |  | 　 | 　 |
|  |  |
| 客户签名： | 日期： |

备注：1. **本考核表仅供参考，如在本项目执行过程中有变动，可经双方协商确定后，加以补充、修改完善**。

2.服务质量的考核评分结果分4个等次，扣分≦10分的为**优秀**，20分≥扣分>10的为**良好**，40分≥扣分>20的为**合格**，扣分>40分的为**不合格**。 |
| ★ | 2 | 其他要求 | **中标供应商须满足以下要求：****1.投入项目服务团队的工作人员需符合中山市儿童福利院实际要求及日常管理工作规范，服务工作人员体检结果须满足采购人的传染病防控工作要求。****2.采购人不提供就餐服务，中标供应商须负责服务人员在工作期间的伙食，承担所产生的餐费。****3.根据采购人需求，中标供应商须提供满足项目开展必备的办公物品（如电脑、办公文具等）。****4.配备培训活动：每季度至少举办一次与所配备人员工作相关的专业培训，全年应覆盖医护、康教等专业培训（包含外出培训），培训讲师须持中级或中级以上职称。****5.中标供应商签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任。（投标文件中须提供承诺函加盖投标人公章，内容自拟）****6.中标供应商不得随意更换服务人员，如确需更换的，则必须征得采购人的同意，经试用合格后方可更换。（试用人员不计入工时以内）****7.中标供应商至少派一名项目负责人驻点开展服务管理工作，驻点人员须在院内办公，负责服务人员的人事管理（人员考勤、排班、争议冲突处理等）。（投标文件中须提供承诺函加盖投标人公章，内容格式自拟）****8.中标供应商收取所招聘的服务工作人员的管理费不得高于每人每月200元。****9.因员工辞职或其他原因导致缺岗，中标供应商须在五个工作日内安排新的人员顶岗，并尽快开展补缺招聘工作。** |

|  |  |
| --- | --- |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。 |

**2.技术标准与要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品目名称 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 分项预算单价（元） | 分项预算总价（元） | 所属行业 | 技术要求 |
| 1 | 其他服务 | 孤残儿童医护康教服务 | 项 | 1.00 | 2135628.00 | 2135628.00 | 其他未列明行业 | 详见附表一 |

**附表一：孤残儿童医护康教服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 具体技术(参数)要求 |
|  | 1 | **一、项目内容要求****1.项目主要服务内容**根据市儿童福利院“养、教、医、康”的要求，为孤弃儿童提供全方位的服务。主要服务内容如下：1.1 负责院内供养儿童的疾病医疗、身体功能康复、教育业务。1.2 完成采购人交办的其他工作任务。**2.服务岗位及班次工时设置****★2.1 根据岗位工时设置表的要求，中标供应商应确保提供满足以下工时要求的服务。采购人可优化工时制，根据实际需要调配人员：****医务助理服务时长每天≥8小时（1个班次×1个岗位×8小时=8小时）；****检验员服务时长每天≥8小时（1个班次× 1个岗位×8小时=8小时）；****护士长服务时长每天≥8小时（1个班次× 1个岗位×8小时=8小时）；****康复服务时长每天≥40小时（1个班次× 5个岗位×8小时=40小时）；****教师服务时长每天≥80小时（1个班次× 10个岗位×8小时=80小时）；****护士服务时长每天≥48小时（3个班次× 2个岗位×8小时=48小时）。****★2.2 公休、节假日、年休假及突发事件请假除外。除护士需每天在岗外，其他人员公休及节假日行政轮值或因工作需要加班，可在每天相应服务时长中扣减。因员工辞职或其他原因导致缺岗，需补充相应的服务时长。****★2.3 实际工时及班次安排需服从采购人的安排。****3.服务工作人员条件****★3.1根据《关于密切接触未成年人单位入职查询工作实施细则》要求，服务工作人员入职前中标供应商须提供无违法犯罪信息（违法犯罪信息指性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪情况）。**3.2 中标供应商提供的**服务工作人员**年龄均需符合国家劳动法规定，具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，吃苦耐劳，能承受工作压力，有良好的团队合作精神。3.3 **服务工作人员**的主要工作内容：3.3.1医务助理：负责协调医疗工作的内外联系,办理医疗相关日常事务,处理院内儿童的院外就医相关事务（如入学体检、门诊就医、住院治疗和随访工作）。3.3.2检验员：负责配制试剂，检测常规标本并出具检测报告，完成院内儿童临床检验工作和食品安全快检工作，对检验室仪器设备进行日常管理及维护。3.3.3康复治疗师：负责院内儿童的康复工作。3.3.4护士长：负责督促、指导、管理班组各项医学护理工作。3.3.5护士：负责院内医疗室留观儿童的医学护理工作。3.3.6教师：负责院校沟通及院内儿童教育工作（如早期教育、学前教育、特殊教育和课后辅导工作）；完成院内儿童教育方面其他相关工作。3.4岗位条件3.4.1医务助理：大专及大专以上学历，医学相关专业毕业，有相关卫生专业技术资格和工作经验，需具备良好的沟通协调能力。年龄要求女性45岁以下，男性50岁以下。3.4.2检验员：中专及中专以上学历，医学检验专业毕业，熟悉检验室常用仪器设备的使用和维护，临床检验操作规范、熟练，需具备医学检验专业技术资格和相关工作经验。年龄要求女性45岁以下，男性55岁以下。3.4.3康复治疗师：大专及大专以上学历，康复相关专业毕业，需具备相关康复工作经验和有康复医学治疗技术资格证。年龄要求女性45岁以下，男性55岁以下。3.4.4护士长：中专及中专以上学历，并具有护士资格证，需具备相关管理工作经验。年龄要求女性50岁以下，男性55岁以下。3.4.5护士：中专及中专以上学历，并具有护士资格证。女性45岁以下，男性55岁以下。3.4.6教师：45周岁以下，大专及大专以上学历，具有教师资格证，需具备特殊教育、学前教育等相关工作经验。**★4.本项目包组服务费包含以下内容****本项目包组的合同金额为总包干价，中标供应商须依法依规进行用人管理，人员管理中产生的一切费用已包含在本服务费里，本项目不再额外支付其他任何费用。包括但不限于服务人员人工费、交通费、服务费、管理费、培训费、餐费、住宿费、工会费、资料费、保险费、各种税费、所需设备费、临时上岗人员调配费等完成本项目所需的一切可预见和不可预见的费用。非经采购人与中标供应商协商一致，采购人无义务向中标供应商支付除中标价以外的其他任何费用或补偿。****5.其他要求****★（1）鉴于本项目包组工作内容及岗位的特殊性，各岗位的工时需求不同，部分岗位要求全年无休、24小时不间断工作，本项目包组采用各个岗位出勤情况进行考核，原则上每人每天工作时长≤12小时（含加班时长）。**（2）中标供应商提供的服务应确保满足每个岗位类别所对应的岗位要求，不能缺岗。服务期间若出现人员离职或请休假，中标供应商需及时调配人员顶岗工作，以满足工作的要求，因此产生的服务费用由中标供应商承担，采购人不另行支付。（3）服务期内，由中标供应商按采购岗位提供服务，投标人报价应包括：全年抚养儿童的护理及配套辅助服务工作，拟投入服务人员的用工费用及完成该项目所须设备、工具、一切税费等招标文件要求的所有费用。（4）按照政府部门有关政策应缴纳的发票税金由中标供应商承担。采购人每次付款前，中标供应商均应向采购人提供相应的等额有效发票，且有关发票金额须与采购人事先确认的金额一致，否则采购人有权不予付款。（5）若遇突发情况，供应商须根据采购人的工作实际情况开展，在保证工作质量、完成工作量的同时应符合合同约定。满足岗位设定后，超出工时部分所产生加班费由中标供应商负责，采购人无需就超出工时向中标供应商支付任何费用或补偿。 |
|  | 2 | **二、对中标供应商的要求**1.为确保招聘的服务人员确能胜任采购人的工作岗位，服务人员须经采购人审核确认后方能上岗。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其服务，中标供应商与其签订劳动合同而承担的法律责任与采购人无关。2.中标供应商有义务做好服务人员的岗前培训工作。3.在中标供应商服务过程中，采购人有权实施监督检查。4.罚则：（1）因中标供应商业务人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故的，一经查实，则视为中标供应商严重违约，采购人有权终止合同，责令中标供应商赔偿损失，情节严重的依法追究其法律责任。（2）中标供应商接受采购人每季度对其所提供的服务进行质量考核，且每季度服务的服务费的结算与中标供应商的考核结果进行挂钩。（3）采购人每季度对中标供应商各岗位到岗情况进行考核，如发现中标供应商服务期间因人员离职等情况出现缺岗，中标供应商须在五个工作日内安排新的人员顶岗，并尽快开展补缺招聘工作。（4）因中标供应商出现其他违规行为或影响其他项目利益的，采购人有权终止合同。（5）中标供应商在收到采购人服务要求时应在30分钟以内响应处理问题，并具备突发事件应急机制，对应急事件有充分的处理能力。 |
|  | 3 | **三、采购人的权利和义务**1.采购人对一些重要岗位的设置、人员的录用与管理，以及一些重要的管理决策有直接参与权与审批权，采购人如认为有必要，可查阅中标供应商的财务状况及财务报表。2.新招聘服务人员须经采购人审核确认后方能上岗。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其服务，中标供应商与其形成劳动关系而承担的法律责任与采购人无关。3.在项目合作过程中，采购人有权对服务人员的岗位进行调配，对不胜任者可要求更换。4.采购人可根据实际工作需要，以书面形式通知中标供应商对服务员工和岗位人数进行调整，且中标供应商承诺不因此而增加服务费用。服务人员有以下情况之一的，采购人可随时向中标供应商书面提出更换要求，中标供应商应在3日内完成更换人员的工作，更换人员费用由中标供应商承担：（1）在试用期间被证明不符合录用条件的。（2）违反采购人单位规章制度、业务规程或劳动纪律的；（3）严重失职，营私舞弊，对采购人利益造成严重损害的；（4）有违法犯罪行为被追究刑事责任的；（5）工作能力不强，不服从指挥、工作安排的；（6）违反法律、法规规定其它情形的。5.服务人员的月度考核工作，由采购人按照相关制度进行，奖惩由中标供应商负责落实。 |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。 |

采购包2（孤残儿童护理后勤服务）

**1.主要商务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 标的提供的时间 | 自合同约定生效之日起12个月。 |
| 标的提供的地点 | 中山市儿童福利院。 |
| 付款方式 | **1.采用季度考核月结算的方式，采购人于每季度结束前支付当季度服务费用的75%(每月支付25%)，剩余当季度服务费用的25%于季度结束后，根据当季度的服务质量考核评分结果按比例支付，**具体如下：服务质量考核：采购人按照三个月为一期并结合每期服务工作质量情况进行评估，服务质量的考核评分结果分4个等次，扣分≦10分的为**优秀**，20分≥扣分>10的为**良好**，40分≥扣分>20的为**合格**，扣分>40分的为**不合格**。以当季度剩余的应付服务费为基数，根据考核结果等次分别按100%（优秀）、90%（良好）、80%（合格）、50%（不合格）支付剩余当季度服务费。中标人如连续两次考核结果为**不合格**等次，采购人有权单方面终止合同。2.2024年第四季度（即2024年10月至2024年12月）每个月服务费按全额支付，季度考核结果达不到优秀等次，中标供应商须向采购人退还多支付的金额。3.因采购人使用的是财政资金，采购人在规定时间前完成院内审批流程即视为采购人已经按期支付。如遇财政拨款原因导致项目费用延期支付，中标供应商需进行垫资，以确保服务人员工资的正常发放及社保的及时购买。4.支付所需材料包括（但不限于）：①请款函；②项目人员在岗名册、考勤表及排班表；③工资明细（盖章、联系人签名确认）；④项目人员五险一金的支付凭证及社保申报明细表；⑤项目月度工作简报、工作台账（原件）、财务明细账（纸质盖章及电子版）⑥发票原件；⑦所有经费支付都需提供相关发票等支付凭证（原件）。以上资料作为采购人与中标供应商的结算依据，资料不齐全或填写项目不全、不清晰，采购人有权拒绝支付当月项目费用，直至中标供应商完善相关资料为止，如因资料不全，造成无法支付，由中标供应商负责。 |
| 验收要求 | 采购人将按照中标供应商提供服务的项目人员在岗情况（包括名册、考勤表及排班表等）、采购人或第三方评估机构的评估意见以及《服务质量考核表》评价进行验收。 |
| 履约保证金 | 不收取 |
| 其他 |  |

其他商务需求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 参数性质 | 编号 | 内容明细 | 内容说明 |
| ★ | 1 | 其他要求 | **中标供应商须满足以下要求：****1.投入项目服务团队的工作人员需符合中山市儿童福利院实际要求及日常管理工作规范，服务工作人员体检结果须满足采购人的传染病防控工作要求。****2.采购人不提供就餐服务，中标供应商须负责服务人员在工作期间的伙食，承担所产生的餐费。****3.根据采购人需求，中标供应商须提供满足项目开展必备的办公物品（如电脑、办公文具等）、劳保用品（如工作期间必备的手套、围裙、水鞋、口罩等）。****4.培训活动：所配保育人员需接受专业培训，每季度一次，全年不少于4次，其中，邀请具有丰富临床经验或具有相关专业人员授课不少于2次。员工外出培训的，中标供应商应负责员工外出培训的费用。****5.中标供应商签订合同前必须按照国家相关保密规定和采购人签订《保密协议》，对违反《保密协议》相关内容规定的，采购人有权追究其法律责任。（投标文件中须提供承诺函原件加盖投标人公章，内容自拟）****6.中标供应商至少派一名项目负责人驻点服务工作，驻点人员须在院内办公，负责服务人员的人事管理（人员考勤、排班、争议冲突处理等）。（投标文件中须提供承诺函原件加盖投标人公章，内容自拟）** |
|  | 2 | 质量与服务考核 | **服务质量考核表（参考范本）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核标准 | 单次扣分分值 | 评分 | 备注 |
| 1 | 综合管理 | 驻点人员工作配合度 | 积极配合采购人安排的工作任务,协调管理好服务人员。（每违反一次扣2分）。 | 2 | 　 | 　 |
| 2 |  | 考勤管理 | 完整记录服务人员考勤情况，并提交采购人备案（未对服务人员考勤登记的，每违反一次扣2分）。 | 2 |  |  |
| 3 |  | 人员缺岗情况 | 每个岗位及岗位的每日工时必须满足。 | 5 |  |  |
| 4 |  | 人员待遇 | 按时发放工资、入职一个月内签订劳动合同、缴纳五险一金情况（需提供相关佐证材料，每违反一次扣5分）。 | 5 |  |  |
| 5 |  | 争议处理 | 员工纠纷、劳动仲裁、工伤事件等及时跟进和处理（未及时跟进的每发现一次扣5分）。 | 5 | 　 | 　 |
| 6 | 员工履职 | 服务质量 | 员工按工作岗位要求履职，未发生差错 （每失职一次扣5分）。 | 5 | 　 | 　 |
| 7 |  | 员工仪容仪表和精神面貌 | 员工仪容仪表整洁得体，精神面貌积极阳光，自觉维护采购人的形象（每发现一次不达标的扣1分）。 | 1 | 　 | 　 |
| 8 |  | 落实安全管理和传染病防控要求的 | 员工积极配合落实采购人的安全管理和传染病防控要求（每发现一次不符合的扣2分）。 | 2 |  |  |
| 9 |  | 培训考核 | 项目初期制定培训计划，每季度至少举办一次与所配备人员工作相关的专业培训。 | 2 |  |  |
| 10 |  | 绩效考核 | 制定考核与激励方案，每月对考核优秀人员给予奖励。 | 5 |  |  |
| 11 | 应急管理 | 人员缺岗 | 储备后备人员，及时调配顶班人员。 | 5 |  |  |
| 12 | 应急事件 | 突发应急事件按采购人及时响应并处理。 | 2 |  |  |
| 　 |  | **扣分合计** |  | 　 | 　 |
|  |  |
| 客户签名： | 日期： |

备注：1.本考核表**仅供参考**，如在本项目执行过程中有变动，可经双方协商确定后，加以补充、修改完善。2.服务质量的考核评分结果分4个等次，扣分≦10分的为**优秀**，20分≥扣分>10的为**良好**，40分≥扣分>20的为**合格**，扣分>40分的为**不合格**。 |

|  |  |
| --- | --- |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标（响应）无效。打“▲”号条款为重要参数（如有），若有部分“▲”条款未响应或不满足，将根据评审要求影响其得分，但不作为无效投标（响应）条款。 |

**2.技术标准与要求**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 品目名称 | 标的名称 | 单位 | 数量 | 分项预算单价（元） | 分项预算总价（元） | 权重% | 所属行业 | 技术要求 |
| 1 | 其他服务 | 孤残儿童护理后勤服务 | 项 | 1.00 | 9507188.00 | 9507188.00 | 100.0 | 其他未列明行业 | 详见附表一 |

**附表一：孤残儿童护理后勤服务**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 参数性质 | 序号 | 具体技术(参数)要求 |
|  | 1 | 一、项目内容要求1.本采购包组项目主要服务内容根据市儿童福利院“养、教、医、康”的要求，为孤弃儿童提供全方位的服务。主要服务内容如下：1.1.根据孤残儿童生理特点和病理特点，为采购人儿童提供24小时保育服务，如卫生照料、晨间护理、晚间护理、睡眠照料、进食照料等，同时做好空气消毒以及儿童区域物表、地面等卫生消毒工作。为项目人员提供具有相关专业的培训服务。1.2.负责后勤保障工作，包括但不限于饭堂菜肴烹饪制作、儿童衣物清洗、院内水电维修、出车任务及车辆管理工作等。1.3.完成采购人交办的其他工作任务。**★2.服务岗位及班次工时设置：根据岗位工时设置的要求，中标供应商应确保提供满足以下工时要求的服务。采购人可优化工时制，根据实际需要调配人员：****2.1.保育员班组长服务时长每天≥88小时（1个班次×11个岗位×8小时=88小时），公休、节假日、年休假及突发事件请假除外。公休及节假日行政轮值或因工作需要加班，可在每天相应服务时长中扣除；****2.2.保育员服务时长每天≥608小时（76个岗位×8小时= 608小时）；****2.3.模拟家庭家长服务时长每天≥144小时（6个岗位×24小时=144小时)；****2.4.厨师长：服务时长每天≥8小时（1个班次×1个岗位×8小时=8小时），公休、节假日、年休假及突发事件请假除外；****2.5.厨师：服务时长每天≥18小时（早餐班1个班次×1个岗位×2小时+主班1个班次×2个岗位×8小时=18小时）；****2.6.厨工：服务时长每天≥32小时（1个班次×4个岗位×8小时=32小时）；****2.7.水电维修：服务时长每天≥16小时（1个班次×2个岗位×8小时=16小时）；另外，公休及节假日需轮值，服务时长每天≥8小时（1个班次× 1人×8小时=8小时）；****2.8.司机：服务时长每天≥16小时（1个班次×2个岗位×8小时=16小时）；另外，公休及节假日需轮值，服务时长每天≥8小时（1个班次× 1个岗位×8小时=8小时）。****2.9.因员工辞职或其他原因导致缺岗，中标供应商须在五个工作日内安排新的人员顶岗，并尽快开展补缺招聘工作。****2.10.实际工时及班次安排需服从采购人的安排。如因采购人实际需求变化，减少实际工时数的，采购人有权按比例调减服务费。****2.11.鉴于本项目岗位及工作特殊性，各岗位的工时需求不同，厨师和厨工的岗位要求全年无休，由中标供应商安排轮休。**3.服务工作人员条件**★3.1.根据《关于密切接触未成年人单位入职查询工作实施细则》要求，服务人员入职前须提供无违法犯罪信息（违法犯罪信息指性侵害、虐待、拐卖、暴力伤害等违法犯罪情况）。**3.2.中标供应商提供的服务工作人员年龄均需符合国家劳动法规定，具有正常履行职责的身体条件和工作能力，工作责任感强，吃苦耐劳，能承受工作压力，有良好的团队合作精神。3.3.服务工作人员的主要工作内容：3.3.1.保育股护理员：为孤残儿童提供24小时保育服务，特殊情况下包括外出就医的生活护理及就读儿童接送工作、负责院内儿童衣物的接收、清洗、派发工作。3.3.2.保育员班组长：负责督促、指导、管理班组各项儿童护理及日常生活照料工作。3.3.3.模拟家庭家长：为孤残儿童提供24小时保育服务，负责院内居住的模拟家庭儿童及就读大龄儿童的生活照料工作。做好儿童的生活照料、护理、保健工作。配合做好教育、医疗、康复等工作。配合学校和院内幼儿园教师开展教育活动。儿童上学期间，做好儿童的上下学的接送工作。3.3.4.厨师长：负责督促、指导、管理厨房的各项工作。3.3.5.厨师：负责院内饭堂的菜肴烹饪制作工作。3.3.6.厨工：配合厨师开展饭堂菜肴制作烹饪工作。3.3.7.水电维修：负责院内设施设备维修维护工作。3.3.8.司机：负责院内出车任务及车辆管理工作。3.4.岗位条件：3.4.1.保育员、保育班组长、模拟家庭家长:年龄55周岁以下，初中以上学历。持孤残儿童护理员证、育婴师、保育师证者优先。已接受保育护理知识理论与实操培训，并通过培训考核者优先。3.4.2.司机：独立工作能力强，具有良好的沟通能力和团队协作精神，持有B1或以上驾驶证，其中至少有一名司机具有A1驾驶证。女性50岁以下，男性60岁以下。3.4.3.水电维修工：独立工作能力强，具有良好的沟通能力和团队协作精神，持有《特种作业操作证（作业类别：低压电工作业）》。**4.本项目包含以下内容：****★4.1.本项目各包组的合同金额为总包干价，包括但不限于服务人员人工费、交通费、服务费、管理费、培训费、餐费、住宿费、工会费、资料费、保险费、各种税费、所需设备费、临时上岗人员调配费等完成本项目所需的一切可预见和不可预见的费用。**5.其他要求**★5.1.鉴于本项目岗位及工作特殊性，各岗位的工时需求不同，部分岗位要求全年无休、24小时不间断工作（比如：保育员、模拟家庭家长），本项目采用各个岗位出勤情况进行考核，原则上每人每天工作时长≤12小时（含加班时长）。**5.2.中标供应商提供的服务应确保满足每个岗位类别所对应的岗位要求不能缺岗。服务期间若出现人员离职或请休假，中标供应商需及时调配人员顶岗工作，以满足工作的要求，因此产生的服务费用由中标供应商承担，采购人不另行支付。5.3.服务期内，由中标供应商按采购岗位提供服务，投标人报价应包括：全年抚养儿童的护理及配套辅助服务工作，拟投入服务人员工资、福利、服装、通信工具、社保、医疗及完成该项目所须设备、工具、一切税费等文件要求的所有费用。**★5.5中标供应商收取所招聘的服务工作人员的管理费不得高于每人每月200元。**5.6按照政府部门有关政策应缴纳的发票税金由中标供应商承担。采购人每次付款前，中标供应商均应向采购人提供相应的等额有效发票，且有关发票金额须与采购人事先确认的金额一致，否则采购人有权不予付款。5.7.若遇突发情况，供应商须根据采购人的工作实际情况开展，在保证工作质量、完成工作量的同时应符合合同约定。满足岗位设定后，超出工时部分所产生加班费由中标供应商负责，采购人无需就超出工时向中标供应商支付任何费用或补偿。6.为确保招聘的服务人员确能胜任采购人的工作岗位，服务人员须经采购人审核确认后方能上岗。未经采购人审核确认的人员，采购人不接受其服务，中标供应商与其签订劳动合同而承担的法律责任与采购人无关。7.中标供应商有义务做好服务人员的岗前培训工作。8.在中标供应商服务过程中，采购人有权实施监督检查。9.在合作过程中，采购人有权对服务人员进行岗位调配，对不能胜任或不符合业务要求的服务人员进行更换，且中标供应商承诺不因此而增加服务费用，服务人员有以下情况之一的，采购人可随时向中标供应商书面提出更换要求，中标供应商应在3日内完成更换人员的工作，更换人员费用由中标供应商承担：（1）在试用期间被证明不符合录用条件的。（2）违反采购人单位规章制度、业务规程或劳动纪律的；（3）严重失职，营私舞弊，对采购人利益造成严重损害的；（4）有违法犯罪行为被追究刑事责任的；（5）工作能力不强，不服从指挥、工作安排的；（6）违反法律、法规规定其它情形的。10.罚则10.1.因中标供应商业务人员蓄意破坏设备设施、违反规程造成重大事故的，一经查实，则视为中标供应商严重违约，采购人有权终止合同，责令中标供应商赔偿损失，情节严重的依法追究其法律责任。10.2.中标供应商接受采购人每季度对其所提供的服务进行质量考核，且每季度服务的服务费的结算与中标供应商的考核结果进行挂钩。10.3.采购人每季度对中标供应商各岗位到岗情况进行考核，如发现中标供应商服务期间因人员离职等情况出现缺岗，未能补充相应的服务时长或提交次季度相应服务时长补充方案，造成采购人所需服务岗位空缺的情况，中标供应商须在五个工作日内安排新的人员顶岗，并尽快开展补缺招聘工作。11.4.因中标供应商出现其他违规行为或影响其他项目利益的，采购人有权中止合同。12.中标供应商在收到采购人服务要求时应在30分钟以内响应处理问题，并具备突发事件应急机制，对应急事件有充分的处理能力。 |
| 说明 | 打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致投标无效。打“▲”号条款为重要技术参数，若有部分“▲”条款未响应或不满足，将导致其响应性评审加重扣分，但不作为无效投标条款。 |