**辅助护理服务评标方法及评定标准**

**1、综合实力及业绩分………………………………………………………………32分**

（1）投标人获得国家质量管理认证体系ISO9001的得2分；获得环境质量认证体系ISO14001的得2分；获得职业健康安全管理体系ISO45001的得2分，本项满分6分。（投标文件中提供有效期内证书的复印件，并加盖公章，否则不计分）。

（2）投标人自2020年以来（含2020年）承接的医院辅助护理服务项目业绩，每项得4分，满分16分。（同一单位连续中标或者多次中标，只按一个业绩计算，投标文件中提供合同或中标/成交通知书复件或扫描件，并加盖公章）。

（3）投标人拟采用信息化管理系统提升服务管理水平、服务质量，如陪护服务智能管理系统、陪护服务线上点单系统等新技术、新方法的，每个得2分（提供加盖公章的国家版权部门颁发的著作权登记证书或专利证书复印件，否则不得分，此项满分10分）。

**2、技术分 ………………………………………………………………………68分**

**（1）管理服务方案分（满分16分）**

根据投标人针对本项目的总体服务方案：方案内容应包括但不限于①总体服务模式；②组织架构设置；③管理思路及目标；④服务承诺（对本项目辅助护理服务范围，医疗护理员工作职责、职业守则、服务规范，收费管理要求，服务质量管理与考核、服务要求进行逐条响应）；⑥档案建立与管理（包括医疗护理员档案管理、辅助护理服务投诉与回访记录等）；⑦有应急预案并配备应急人员；⑧服务设备及服务消耗用品承诺配置情况。不满足最低进档要求，本项不得分。

一档8分：总体方案粗略，综合管理制度基本满足本项目需求，但针对性、操作性不强、有欠缺，对采购需求内容作出最基本响应，无正偏离响应。

二档12分：总体方案基本适用本项目需求，方案架构基本完整，有针对性，综合管理制度较为合理，方案可行，内容详实。

三档16分：总体方案明细规范，完整详实，有较强针对性，综合管理制度符合实际情况，可操作性强，能体现采购单位行业特点，并能提供的实际操作的实例和可靠的证明材料，保障服务质量。

**（2）成交人需具备处理投诉、突发事件应对措施及相关合理化的应急制度或方案（满分14分）**

根据投标人提供的突发事件的应急方案，内容包含但不限于：应急组织或机构设置、方案处置流程、处置预案、人员及设备调配。不满足最低进档要求，本项不得分。

一档（6分）：突发事件的应急方案粗略，缺乏针对性和可操作性。

二档（10分）：突发事件的应急方案详细，方案有针对性可体现采购单位行业特点、有可操作性。

三档（14分）：在二档基础上，有制定完善的传染病防控方案，人员安排、设备、响应时间等方面能高效应对突发事件。

**（3）人员投入及人员培训分（满分16分）**

根据投标人针对本项目的人员招聘、考核、培训方案进行评分。不满足最低进档要求，本项不得分。

一档（8分）：对投入人员制定有招聘、考核、培训方案；

二档（12分）：对投入人员制定有全面详细的招聘、考核、培训方案，方案可体现采购单位行业特点，有针对性，能够体现出投入人员有一定的专业技能素养、整体素质较高；

三档（16分）：在二档基础上，对投入人员有区分岗位、区分培训的细化培训方案，有培训手册或相关培训制度（提供相关证明），并制定员工考核制度，制度完善，可行性强。

**（4）管理人员综合配置分（满分6分）**

①拟投入本项目的项目经理（区域经理、片区经理）承担过医院陪护服务管理8年(含）以上经验，提供劳动合同或服务过单位证明或其他有效证明材料，得1分；具有全日制本科或以上学历，提供毕业证书或学历证明的得1分；具有护理专业或人力资源职称证书，提供证书扫描件得1分；满分3分。需提供投标人为其缴纳社保的证明，不满足或不提供该项不得分。

②拟投入本项目的项目主管（项目主任）承担过医院辅助护理服务管理5年(含）以上经验，提供劳动合同或服务过单位证明或其他有效证明材料，得1分；取得大专或以上学历，提供毕业证书或学历证明得1分；满分2分。需提供投标人为其缴纳社保的证明，不满足或不提供该项不得分。

③拟投入本项目的现场主管有陪护护理服务管理相关3年或以上工作经验的得1分。（以最长工作经验计分，提供劳动合同或其他有效证明复印件，原件备查）。

备注：以上证书相关经理和主任不能为同一人，且须提供投标文件递交截止时间前6个月内任意1个月在投标人依法缴纳社会保险的证明文件，否则相应项不得分。

**（5）信息化服务方案（满分16分）**

针对投标人提供的物业信息化服务方案及应用进行评分，不满足最低进档要求不得分。

一档（8分）：有承诺投入本项目使用的信息化系统，系统功能介绍不清的；

二档（12分）：有承诺投入本项目使用的信息化系统，并能详细介绍系统功能；系统功能具有服务人员电子化考勤功能；

三档（16分）：在二档的基础上，信息化系统功能完备且与辅助护理服务的实际需求契合度高，系统功能能够体现出医院辅助护理服务需求的特殊性，系统具备显示服务人员实时在岗情况及动态位置功能、医疗废物全闭环管理，且系统可由医院方使用。

**（三）总得分＝1+2**

**三、中标候选人推荐原则**

（一）评标委员会将根据得分由高到低排列次序（**得分相同时，按服务方案优劣顺序排列**）并推荐中标候选人3名。得分最高的中标候选人（得分相同时，按服务方案优劣顺序排列）为中标人。采购人应当确定评审委员会推荐排名第一的中标候选人为中标人。