乌鲁木齐市精神病福利院2025年特困人员照料护理购买服务项目用户需求书

一、项目概况

1. 项目名称：2025年乌鲁木齐市公办福利机构特困人员照料护理购买服务项目

2. 服务期限：服务合同期为12个月

3. 服务地点：乌鲁木齐市新市区康复路279号，最终以采购人指定为准。

4. 采购方式：公开招标

二、项目背景

乌鲁木齐市精神病福利院（乌鲁木齐市安宁医院）位于乌鲁木齐市康复路279号，是经市政府批准成立，隶属乌鲁木齐市民政局管理的社会福利事业单位。主要职责是做好政府供养对象的服务。

三、报价方式

总价，中标人须负责项目整体服务费用，包括政府供养对象日常起居、外出就医住院所需的个人清洁、生活照料等。

四、项目内容

1、主要服务内容

根据乌鲁木齐市精神病福利院“养、治、康、乐”的要求，为政府供养对象提供生活照料、生活护理服务。主要服务内容如下：

（1）提供饮食照料，包括喂水、喂饭，护士指导下的鼻饲。

（2）提供起居照料，包括协助穿（脱）衣、睡眠照顾、更换床上用品。

（3）提供清洁卫生照料，包括洗头、洗脸、洗手、刷牙、漱口、口腔擦拭、梳头、剃须、床上洗足、洗澡、床上擦浴、修剪指（趾）甲。

（4）提供排泄照料，包括协助排便、在护士的指导下人工取便、更换一次性纸尿裤、更换尿袋。

（5）提供体位转移照料，包括床上体位转移、床与轮椅转移。

（6）提供供养人员生活区域的卫生清扫服务。

（7）提供采购人交给的其他任务。

2、服务数量要求

根据政府供养对象的实际需求，采购服务内容包括精神病患者的护理照料服务，服务人员配比、人员资质、服务数量等要求如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务类别 | 服务人员资质要求 | 服务班次配备 | 服务执勤要求 | 日服务时数（小时） | 年服务时数（小时） |
| 精神病患者的护理照料服务 | 每天需配不少于69个班次（白班23个、中班23个、夜班23个），服务人员20名需持有养老护理员证书，持有健康证100%。 | 69 | 8小时/天 | 552 | 201480 |

五、人员要求

1、中标人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，负责项目管理和服务协调工作。

2、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、中标人提供的所有服务人员年龄均符合国家劳动法规定，不得超法定退休年龄，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。

4、符合精神病患者服务人员日常管理工作规范，服务人员体检结果须满足采购人的传染病防控工作要求。

5、服务人员的主要工作内容

（1）护理员：负责政府供养对象的生活照料、生活护理、膳食服务，衣物、日用品等清洗消毒工作，外出住院护理工作。

（2）护理组长：负责政府供养对象的生活照料、生活护理、生活用品分配，以及督促、指导、管理班组各项护理工作。

（3）项目驻点负责人：须在院内办公，负责项目管理、服务协调工作；人力保障、岗位考核、安全教育等，完成采购人交办的各项工作。

6、岗位条件

（1）护理员和护理员组长：持有养老护理员证书20名，全员必须具备健康证。

（2）项目驻点负责人：大专以上学历，具有较强的协调、规划、组织和管理能力、出色的人际沟通能力。

六、服务要求

1、中标人提供的服务应确保满足所对应的服务数量达到采购人要求。服务期间若出现服务人员离职或请休假，中标人应及时调配人员进行服务，以满足工作的要求。

2、服务期内，由中标人按采购服务总上岗班次数提供服务，报价应包括：政府供养对象照顾服务费，服务人员工资、福利、服装、社保、医疗费、税费等费用，采购人不额外支付费用。

3、支付服务人员工资待遇包括但不限于工资、参加医疗、工伤、养老、失业、生育等社会保险的费用（单位缴纳部分）、意外保险、工伤待遇、经济补偿金，以及按照国家及地方有关规定发放高温食品等。

4、按照政府部门有关政策应缴纳的发票税金由中标人承担。

5、中标人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。

6、中标人不得随意更换服务人员，如需更换的，则必须征得采购人的同意，经试用符合要求方可更换。

7、中标人对招聘的服务人员需开展违法犯罪记录查询，要求员工入职前提供无犯罪记录证明。

8、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，中标人与其签订劳动合同而承担的法律责任与采购人无关。

9、中标人有义务做好服务人员的岗前培训工作。

10、在中标人服务过程中，采购人有权实施监督检查。

11、在合作过程中，采购人有权对服务人员进行岗位调整，对不能胜任或不符合业务要求的服务人员进行更换。

12、采购人具有督促、监督中标人按有关劳动法规为派驻采购人的服务人员办理劳动合同、社会保险及薪酬发放、个人所得税等权利。中标人应根据当地有关社保规定，缴交服务人员的社会保险。若国家、省、市政府在缴交期间有新的政策规定，则按新规定进行调整。

13、中标人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。

14、采购人不提供就餐服务，中标人须负责服务人员在工作期间的伙食，承担所产生的餐费。

七、验收要求

由采购人组织验收，综合丙方评估意见、《服务质量考核表》评价结果、中标人提供的服务数量等评价意见进行验收。

八、付款方式

1、甲方按照三方所约定的标准和方式为乙方支付特困人员照料护理服务费用，双方约定如下：

甲方按照中标金额分两次拨付给乙方，分别为合同签订后10日内支付合同价的50%，2025年9月底前支付合同价的50%，乙方按时出具相关发票（普通增值税发票、税率按照当时缴税政策执行，不超过3%）。本照料护理服务补贴包含但不限于乙方工作人员劳动报酬、福利、奖金、国家规定应缴纳的社会保险以及其他双方约定的费用。

2、甲乙两方协商，资金按约定进行支付，如遇财政特殊情况，不能及时支付，不视为甲方违约，甲方需提前告知乙方，并配合乙方协商解决，确保双方利益不受损害。

九、违约责任

（一）如果乙方未按照护理服务规范提供服务，造成丙方声誉受损的，由乙方负责一切责任，并按照中标金额的1%-10%扣除相应的护理补贴费用。

（二）如乙方未按本合同规定与工作人员签订合同，或拖欠工作 人员劳动报酬，或不按规定给工作人员购买工伤保险，或支付工作人 员的劳动报酬低于当地最低标准，甲方和丙方可责令其限期改正，乙 方逾期未改的，甲方和丙方有权终止合同，给丙方造成损失的，由乙方承担全部损失。

（三）如乙方未按照约定合理安排人力，致使护理员在岗位上发生意外，由此引发的劳务纠纷由乙方承担一切责任。

（四）乙方提供的服务出现违法或侵犯他人权益的，应赔偿丙方全部损失，包括但不限于丙方因此支出的罚款、向他人作出的赔偿、诉讼仲裁费用、律师费用等，若出现不及时赔偿等行为，将按照中标金额的1%-10%予以扣除相应的护理补贴费用。

（五）任何一方有其他违反本合同情形的，应赔偿守约方全部损失。本合同中的全部损失包括但不限于对守约方所造成的直接损失、可得利益损失、守约方支付给第三方的赔偿费用/违约金/罚款、调查取证费用/公证费/鉴定费用、诉讼仲裁费用、保全费用、律师费用、维权费用以及其他合理费用。

（六）如因不可抗力，致使本合同不能履行时，甲乙丙三方均有权提前终止本合同。

十、采购人的权利和义务

1、采购人具有督促、监督中标人按有关劳动法规为派驻采购人的服务人员办理劳动合同、社会保险、服装及薪酬发放、个人所得税等权利。

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，中标人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服务岗位进行调整，对不胜任者可要求更换。

4、采购人有义务向中标方提供管理人员宿舍、办公室及护理人员宿舍。

5、采购人有义务向中标方提供护理人员培训场地。

6、采购人有权监督检查中标人的服务过程，具有监督中标人按劳动法规为派驻服务人员办理劳动合同、社会保险及个人薪酬的权利。

7、采购人可根据实际工作需要，以书面形式通知中标人对服务人员和服务岗位进行调整。服务人员有以下情况之一的，采购人可随时向中标人书面提出更换要求，中标人应在7-10日内完成更换人员的工作，更换人员费用由中标人承担。

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。

8、服务员工的考核工作，由采购人按照相关制度进行，奖惩由中标人落实。

十一、考核

采购人按照《服务质量考核表》分别于服务期满6个月和10个月时对中标人进行两次定期考核以，考核评分满分100分，并根据年度考核平均得分情况确定末次支付20%应付服务费金额：

1、年度平均得分≥90分，支付中标标的的20%应付服务费；

2、90＞年度平均得分≥80分，支付中标标的应付服务费的10%；

3、80＞年度平均得分≥70分，支付中标标的应付服务费的5%；

4、70＞年度平均得分≥60分，采购人有权扣除中标标的20%应付服务费不予支付。

5、年度平均得分为＜60分的，采购人有权扣除第12个月全部应付服务费不予支付。

**服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核**  **项目** | **考核内容** | **考核标准** | **分值** | **评分** | **备注** |
| 1 | 现场驻点综合管理服务 | 工作态度 | 服从组织领导，积极配合采购人安排的工作任务,协调管理好服务人员。（每发现一次扣2分） | 10 |  |  |
| 2 | 人员招聘 | 及时招聘服务人员，补充空缺岗位。（非采购人要求，每发现一次扣2分） | 10 |  |  |
| 3 | 出勤情况 | 正确记录对服务人员进行考勤登记（未对服务人员考勤登记的，每发现一次扣2分） | 10 |  |  |
| 4 | 争议处理 | 劳动仲议、工伤事件、应急事件及时跟进和处理（未及时跟进的每发现一次扣5分） | 10 |  |  |
| 5 | 员工履职 | 服务质量 | 员工按服务职责要求履职，未发生差错的（每次差错报告扣2分） | 10 |  |  |
| 6 | 服务数量 | 实际服务上岗班次数小于采购要求的按比例扣减 | 10 |  |  |
| 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（每发现一次不维护采购人荣誉，诋毁采购人形象、破坏安定团结的扣2分） | 10 |  |  |
| 8 | 落实传染病防控安全要求的 | 员工积极配合落实采购的传染病防控和安全管理要求（每发现一次不符合的扣2分） | 10 |  |  |
| 9 | 中标人与服务人员劳资关系纠纷情况 | 服务人员工资发放情况 | 按时发放工资（由中标人按合同约定的时间按时发放服务人员工资。延迟支付工资的，每天扣5分） | 10 |  |  |
| 10 | 劳动合同签订情况 | 劳动合同签订率100%（入职一个月内签订，超时、错误签订扣 1 分/人/次） | 5 |  |  |
| 11 | 缴纳社保/公积金情况 | 当月新入职服务人员社保必须在次月缴纳成功，服务人员个人原因除外。（延迟或遗漏缴纳社保每次扣1分） | 5 |  |  |
| **总分** | | | | **100** |  |  |

客户签名： 日期：

备注：本考核表，在使用过程中如有变动，可经双方协商通过后，加以补充、修改完善。