**项目需求（劳务派遣服务采购项目）**

**本项目服务费预算43.9236万元，所有报价不得高于该价格，核定人数为245人，工资、加班费等按实结算，服务期1年，自2024年4月1日至2025年3月31日。**

**一、派遣服务人员的基本服务条件与要求**

（一）乙方须根据甲方各专业需要服务人员的数量派出相应专业人员从事相关服务工作。

（二）乙方新招聘派往甲方从事相关岗位服务人员，经甲方劳务派遣监管职能部门初步面试合格后，再由直接用工科室进行再面试及测试，必要时进行笔试。

（三）新入职人员试用期一个月，试用期内如不能满足当前科室需求的，在有其他部门用工需求的情况下可安排转岗，新岗试用期满考核仍不合格人员医院不再使用。院内正常工作需要转岗或离职后12个月内复招人员（指工作期间无过错、能遵纪守法胜任工作者）不重复试用期。

（四）如出现新增岗位、增设人员（甲方以书面形式通知乙方）或如出现人员缺额时，乙方根据具体需求应在一周内完成人员招聘，如未能补充到位，甲方对此有考核权，并因此所发生的所有费用均由乙方承担。

（五）乙方选派至少1名专职管理人员进行驻场服务，工作需要时须增派1人，具体负责日常用工管理事务，确保各项工作有效落实。该管理人员的一切费用由乙方承担，且其薪资待遇符合岗位设置，应参照项目经理待遇发放。甲方对此有考核权。

（六）乙方派往甲方进行服务的工作人员必须符合如下要求：

1.专职管理人员须符合：

（1）大专及以上学历，接受过人力资源、劳动法规、管理学及授课能力等方面的培训，具有人力资源管理经验。

（2）有一定的计算机办公软件应用水平，熟练运用PPT及Excel工作表制作，具备良好的沟通协调能力。

（3）身心健康，品行端正，爱岗敬业。

（4）无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无犯罪记录、无不良嗜好。

2.各岗位专业人员须符合：

（1）符合科室岗位设置对员工年龄、性别、文化水平等要求。

（2）身心健康，品行端正，爱岗敬业。

（3）无影响正常工作的基础性疾病和残疾，无犯罪记录、无不良嗜好。

（4）特殊岗位、特种设备操作人员需持有有效的岗位操作证。

（5）所有员工须持有有效期内的健康证，消毒供应中心员工须体检合格后方可入职。

**二、乙方派往甲方服务人员的管理与考核**

乙方为加强对派出人员的领导与管理，充分调动所有劳务人员的积极性，在协议约定的有效期内应做好如下工作：

（一）员工培训

1.岗前培训：直接用人科室再面试及测试认可后，由乙方负责在入职2天内完成岗前培训，培训内容应包括医院概况及各项规章制度、相应岗位职责等，并对培训内容进行书面考核合格（部分科室有笔试要求的，考试成绩要达到合格标准）后，方可派往甲方人事相关岗位工作。

2.岗中培训：甲方直接用工部门，根据发放的培训手册，定期组织开展相关知识培训和应急演练，乙方所有在甲方工作人员必须无条件服从，并做好相关培训手册的规范填写，每年培训不低于四次（每季进行一次，公共情突发事件加做），培训后按照PDCA管理方式做好培训数据的分析及总结。

岗前、岗中培训期间，与专业有关的业务培训，由具体用工部门负责开展。

（二）日常管理与考核

1.建立用工人员花名册，信息齐全并每月维护，提前上报用工人员保险费用更改情况。

2.新入职员工试用期30天，由用工科室进行评价考核，考核合格后转正。

3.乙方派遣人员有下列情况之一，甲方可以随时提出更换人员，乙方应在一周内更换到位。

（1）不遵守劳动纪律或甲方规章制度，损害甲方经济利益。

（2）违背职业道德并产生极坏影响的。

（3）连续旷工时间超过二天或一年内累计旷工时间超过三天者。

（4）无理取闹、打架斗殴或恐吓威胁相关管理人员严重影响工作秩序的。

（5）贪污、盗窃、赌博、营私舞弊情节严重的。

（6）违反工作规定或操作规程，发生责任事故，造成严重经济损失的。

（7）伪造成绩单、学历、健康证明及用其他不正当手段欺骗甲方的。

（8）有违法行为、被依法追究刑事责任的。

（9）乙方工作人员服务差，被有效投诉一年内累计达到5次的。

（10）在工作时间发现脱岗、迟到或早退达半小时，在一年内累计达到3次的。

（11）出现其它违反国家法律、法规或甲方规章制度造成严重后果的。

4.每月5日前汇总上月考勤表、夜餐表、考核表、人员动态、加班审批（每月15-30日管理人员调阅监控核实加班情况）和汇总表以及下月排班表。各个表格均须直接用工部门负责人签字确认，加班审批表需甲方劳务派遣监管职能部门负责人签字确认，作为结算费用的依据。

5.员工进行法定休假（年休假、婚假、产假、丧假等，下同）和病假、事假等须履行休假手续，未履行休假手续的视为旷工处理。

6.乙方每周组织自查，建立巡查表，对派出的所有员工工作期间遵章守纪、履行职责、工作质量和安全情况进行检查，并做好检查记录。在日常检查过程中如发现问题或存在重大隐患，应在第一时间上报所在科室进行整改，汇报沟通。乙方未能及时上报或故意隐瞒情况的，由此造成的一切后果由乙方承担。

7.每季度发放服务质量调查表，对各专业服务人员在日常工作中的服务态度、工作质量等以书面形式向被服务的单元征求意见，做好书面记录并分析改进，对提出的问题不能及时解决的，将进行考核评分。考核结果与乙方管理费挂钩。

8.做好日常管理表格台账的档案管理工作，报甲方劳务派遣监管职能部门存档备查。

9.每月进行数据统计和工作总结，月底前上报甲方劳务派遣监管职能部门。

10.年终乙方服务单位及员工个人，须进行年度工作总结与考核。

考核内容及考核办法

为加强对服务项目的管理和监督,保证服务质量,甲、乙双方同意执行如下考核办法：

（一）甲方对乙方的服务项目、服务质量等进行考核，考核形式具体分为两种：一是由监管职能部门对乙方管理进行每月考评考核；二是由被服务科室对科室人员进行月度考评考核（考核内容及扣分扣款标准由各用工科室提供）。

（二）考核及考评结果与乙方当月付款以及是否终止、续签协议挂钩，具体细则如下：

1.如连续三个月服务质量考核内容平均得分低于70分，甲方有权终止服务协议。如达到续签合同条件（月考核平均分≥80分），第一条的第二小条相关内容执行。

2.甲方对乙方公司管理每月考核每扣一分，相关管理费（月基本工资\*5%）扣除1%，扣完为止。具体扣除时，以科室为考核单元。

3.甲方对乙方工作人员每月考核每扣一分，在相关岗位工资中扣除0.5%，扣完为止，具体考核评分由用工科室进行。

4.乙方工作人员在日常工作中因生、冷、硬、顶、推、拖等纯粹服务态度方面的问题被病员、家属或医务人员投诉，或因乙方工作人员对投诉处理不当导致矛盾激化，经认定属实的，处理方法为：投诉至监管职能部门的扣100元；投诉至院部的，扣200元；投诉至上级部门的（含媒体曝光的），扣300元。乙方应协助妥善处理好病人投诉，如给医院造成负面影响或造成损失的由乙方赔偿，对于3次（含3次）以上发生服务性投诉的班组和个人，加倍处罚。

**2024年劳务派遣人员组成和薪资预算单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **费用名称** | **人员核编（人）** | **明细（人）** |
| 1.基本工资 | 245 |  |
| 2.岗位工资-医技科普通（分诊，登记） | 27 | 超声4、妇产4、胃镜2、病理2、手术室1、影像14 |
| 岗位工资-医技技术 | 19 | 检验4、影像2、病理2、药剂11 |
| 岗位工资-药剂科静配中心清洁员 | 2 |  |
| 岗位工资-消毒供应中心普通 | 21 | 西区18 东区3 |
| 岗位工资-消毒供应中心消毒员 | 2 |  |
| 岗位工资-病案室普通 | 7 | 西区4、东区3 |
| 岗位工资-病案室特殊 | 1 |  |
| 岗位工资-门诊收费处 | 9 | 西区5、东区4 |
| 岗位工资-门诊导医普通 | 11 | 西区6、东区5 |
| 岗位工资-健康管理中心 | 4 | 4 |
| 岗位工资-基建处 | 1 |  |
| 岗位工资-中药煎药室普通 | 2 | 2 |
| 岗位工资-后勤维修班组 | 34 | 水电20、木漆5、杂工8、一站式1 |
| 岗位工资-后勤运行班组 | 15 | 西区8、东区7 |
| 岗位工资-驾驶班 | 7 | 7 |
| 岗位工资-洗衣房普通 | 17 | 西区15、东区2 |
| 岗位工资-洗衣房技术工 | 4 | 4 |
| 岗位工资-道闸收费 | 14 | 西区10、东区4 |
| 3.代发工资-院内退休 | 按需 |  |
| 4.津补贴-学历 |  |  |
| 津补贴-服务年限 |  |  |
| 津补贴-餐补 |  |  |
| 津补贴-班长 | 4 |  |
| 津补贴-副班长 | 1 |  |
| 津补贴-初级工持证 |  | 按实结算 |
| 津补贴-中级工持证 |  | 按实结算 |
| 津补贴-高级工持证 |  | 按实结算 |
| 津补贴-技师持证 |  | 按实结算 |
| 津补贴-高级技师持证 |  | 按实结算 |
| 津补贴-驾驶证A照持证 |  | 按实结算 |
| 津补贴-市内出车 |  | 按实结算 |
| 津补贴-市外出车 |  | 按实结算 |
| 津补贴-大客班车、120救护车 |  | 按实结算 |
| 津补贴-夜餐+延时（大夜班） |  | 按实结算 |
| 津补贴-夜餐+延时（小夜班） |  | 按实结算 |
| 5.月度考核绩效 |  | 按实结算 |
| 6.加班费（法定假日） |  | 按实结算 |
| 加班费（周休） |  | 按实结算 |
| 加班费（普通） |  | 按实结算 |
| 7.公积金 |  | 按实结算 |
| 8.社保（退休者无） |  | 按实结算 |
| 9.防暑降温费 |  | 按实结算 |
| 防暑降温费（部分时间户外） |  | 按实结算 |
| 10.意外保险费（按月摊销） |  | 按实结算 |
| 11.年终考核奖（按月摊销） |  | 按实结算 |
| 12.满勤奖 |  | 按实结算 |
| 13.管理费 |  |  |