附件1

采购项目需求

1. 商务要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 类型 | 要求 |
| 1 | 付款及结算方式 | 中标供应商签订合同后，每年按照合同价向医院支付工作用房的使用、停车、清洁等费用；按季度根据实际使用量支付水、电、暖等费用。 |
| 2 | 履约保证金 | 中标供应商签订采购合同前，向医院交纳合同金额的10%履约保证金，在服务期满且没有发生任何其他问题时全额无息退还。 |
| 3 | 服务期限、  服务地点 | 服务期限：服务期限三年，合同一年一签，自合同签订之日起15日内进场提供服务。  服务地点：甘肃省兰州市七里河区。 |

★二、项目要求

一、服务要求

（1）尊重逝者及亲属的民族宗教信仰和风俗习惯。

（2）由服务方派驻人员在太平间值守，配合医院进行病故逝者的遗体交接、登记、转运，实行24小时暂存服务管理。不能及时到位，造成的影响或后果概由服务方负责。

（3）服务方派驻人员与医院无劳动或劳务、雇佣关系，派驻人员的人身安全、工资福利和所有通讯、办公费用等概由服务方承担。服务方与其派驻人员之间的劳动争议与医院无关。

（4）服务方派驻人员严守工作职责、职业道德，切实做好各项工作，在服务活动中不刁难、不敲诈勒索病故逝者的亲属，若有上述情况，一经查证核实，后果由服务方承担，并且医院有权终止合同或要求服务方另派驻人员，并进行相应的处罚。服务方应加强对其派驻人员的管理，服务方人员在提供服务过程中造成他人人身和财产损害的，由服务方承担赔偿责任。

（5）服务方派驻人员负责将医院病区病故逝者的遗体接送至太平间，并做好遗体保护、登记。

（6）凡属医院病故的遗体，派驻人员应严格遵照病故逝者亲属的意见，按规定和要求转运逝者遗体，应及时联系殡仪馆保存或送到尸检机构进行尸检，但不得强迫病故逝者亲属接受指定的火化地点或者火化服务。

（7）服务方积极主动配合医院解决无名遗体、医疗纠纷遗体等疑难问题，若涉及重大医疗纠纷，服务方及时协助医院处理解决问题。配合医院按程序申报处理无名遗体，若在规定期限内未办妥有关处理手续，免费提供无名遗体、医疗纠纷遗体停放。

（8）服务方负责对医院交付的残肢、死胎、死婴、病理标本和捐献器官的病员遗体做好详细登记、保存。同时免收接运、消毒等费用。在接到院方电话通知当日内，及时到医院指定地点取运。

（9）服务方在太平间管理期间，严格执行医院消防安全规定，严格要求派驻工作人员执行保密规定和隐私保护，不对外泄露逝者和逝者亲属信息，否则承担相应的法律责任。

（10）服务方在太平间管理期间，做好太平间的保洁和消毒工作，严禁在太平间及管理用房私自使用电器，保持太平间内外卫生，按规范进行消毒、除臭等。接受医院管理人员对太平间相关工作进行检查督导。

（11）服务方严格按照甘民发【2018】16号文件要求医疗机构太平间只有“遗体暂存”功能，不得在太平间内从事其它殡仪服务的任何业务，严禁在太平间焚烧纸钱等祭祀、宗教活动。

（12）服务方在太平间公示收费文件、收费标准、项目、工作职责，以及公示工作人员姓名、照片、服务机构和监督机构监管人员和投诉电话。

（13）服务方须管理部门每周到太平间巡查，及时发现解决问题。在太平间管理工作中发生遗体安全、差错等事故，经查实属服务方责任的均由服务方负责解决及承担全部赔偿责任。

（14）严格执行相关法律法规和医院规章制度，若因违规行为使医院受到相关处罚，查实属服务方责任的，服务方承担全部责任，并接受院方的监督。

（15）服务方制定 24 小时值班制度，值班员随时保持在岗在位,提供 24小时投诉电话,如逝者亲属对工作人员服务质量、收费项目有疑问，服务方管理人员应第一时间解释、沟通，进行妥善处理。

（16）医院向服务方提供工作用房,水、电、暖、医用垃圾和生活垃圾等费用按医院规定时限结算,医院收到款项后向服务方出具正规票据。在工作用房使用过程中，服务方严格遵守消防、用水用电等安全注意事项，因使用不当或过失造成损失的，由服务方承担全部责任和负责赔偿。

（17）服务方使用的房屋和设施只能用做本约定用途，不得挪作他用。

（18）维修养护责任：服务方使用期间，房屋结构及保质期内屋面漏水等主体结构工程的维修均由医院负责，除主体结构外的辅助维修工程可由服务方经与医院协商同意后由医院组织维修，服务方支付维修费用。

（19）装修约定：中标人在使用期间不得损坏房屋的建筑结构，不得穿墙打洞，不得改变水、电线路，确因使用需要局部改动的，装修改造及设备改装方案必须报经医院审批并书面同意后方能实施，费用由服务方自理。本合同终止时，除医院要求拆除外，服务方投资装修的、拆除后可能会影响房屋正常使用的物品部分（如附着于墙面的墙纸、门窗等）服务方不得拆除运走，归医院所有，医院不再就该部分向服务方支付残值费用。如服务方未经医院许可擅自改变房屋建筑结构，造成的一切后果由服务方自行负责。

（20）服务方与逝者亲属之间建立殡葬服务合同法律关系，服务方向逝者亲属收取的费用由服务方按照相关规定与患方协商确定，收益归服务方所有，在服务中产生的纠纷与医院无关。若发生纠纷的，服务方应积极妥善予以解决，避免给医院造成不良影响。

（21）本服务服务方不得分包、转包。

二、退出机制

服务总期限不超过三年，根据服务供应商履约情况，一年一考核，其中，合同续签前提条件：服务方每月的满意度评价不得低于85分（百分制）。合同到期前，医院对服务方履约期间服务质量、优惠措施、满意度和军队相关政策文件进行综合考核确定合同续签事宜。

三、监督方式

定期组织满意度测评和质量考评，及时与服务方沟通情况，协调解决矛盾问题。规范服务行为，对未按合同条款履约的情形，由医院相关管理部门进行处罚。