**广东省第二人民医院病案复印外包服务项目需求书**

**一、项目概况**

**（一）项目名称：**广东省第二人民医院病案复印外包服务项目

**（二）项目地点：**广州市海珠区新港中路466号

**（三）服务期限：** 3年

**（四）服务范围：**

根据国家对纸质病案管理及服务要求，我院通过购买服务方式，完成病案复印与预约邮寄服务。

**二、病案管理软件要求**

1. 我院拥有服务商提供的管理软件永久使用权及其产生数据的所有权。
2. 病案复印管理系统。代替现有的病案复印登记工作，完成复印记录，包括复印日期、复印目的、复印人、复印内容、复印页数等项目，有关身份证明等材料通过数字化图像形式保存在数据库中备查。数据库需建立在我院本地服务器。
3. 为方便病人复印，服务商需要提供病历复印的网上预约及复印件快递服务（需提供公众号功能及后台管理系统功能）：
4. 公众号功能：通过我院提供的微信公众号进行病案复印业务网上预约。
5. 后台管理系统功能要求：

预约列表查询：查询条件【姓名、手机号、订单状态】。预约订单审核：预约申请需管理员审核通过后才能进行下一个流程。支持通过发送手机短信的方式提示申请人，通知内容包括费用、取件地址等。支持物流信息查询功能。支持报表统计功能，统计每日、每月报表数据。报表支持Excel文件格式导出。

**三、服务商需在论证资料中提供以下的管理方案**

1. 服务商需在论证资料中提供拟采取的管理方式。包括但不限于：岗位配置（岗位服务人员配置计划；拟投入本项目的管理人员简历、职务职称及工作经验等）、工作流程、组织实施方案、与原服务公司平稳过渡方案、质量控制方式、质量标准等。
2. 服务商需提供应急预案，应涵盖突发突发事件伤害、疫情、气体泄漏、自然灾害、火灾、爆水管等方面的应急处置措施和流程等。
3. 服务商需负责本项目范围内的病案复印等所有服务工作必需的物质、设备、材料装备的配置（包括但不限于：电脑、翻拍仪、扫描仪、打印机、纸张、装订机及订书针）由乙方提供，乙方必须保证复印质量，字迹清晰，不褪色。）

**三、工作规范要求**

1. 服务商工作人员负有核查复印、借阅病案客户单位或人员的相关身份证件、介绍信等材料真实性的义务，并将相关身份证件的复印件及介绍信存档以备查。违反复印、借阅规定及复印收费规定者，除负相关的法律责任外，还应给予每份病案赔偿2000元的经济损失费。服务商工作人员经过甲方培训考核合格后，可以负责审核病案复印内容并盖章确认。
2. 严格执行病案复印专用章的管理，仅用于我院患者病案复印文件，不得在其他文件上使用，专用章存放在配有锁的办公抽屉里，指定保管人员。对于违反规定使用，给我院造成损失的，应当依法追究其法律责任。并签署印章授权使用承诺书。
3. 服务商应提供病案复印管理系统，完成复印记录，包括复印日期、复印目的、复印人、复印内容等项目，有关身份证明等材料以数字化图像形式保存在数据库中备查。如果病人曾有复印记录，该病案系统需要有相应提示。此外，该系统需具有提供我院管理部门实时查询复印记录的功能。我院具有该系统永久使用权、该系统所产生数据的所有权，且本合同终止时服务商应立即与我院清算该系统所有数据并完整移交。

**四、管理服务整体要求**

**（一）对服务商的要求**

服务商需做到下述各点，否则自行承担由此所发生的各类纠纷，并负相应的经济和法律责任：

1. 服务商项目工作人员进入工作期间，需遵守国家法律法规和相关的规章制度，切实履行相关的工作制度和职责。 服务公司负责对其员工进行上岗培训、安全生产教育，提供的服务人员需经过培训合格后才可安排工作。
2. 服务商需自行承担独立法人单位应该承担的全部责任，包括计划生育、综合治理、刑事、民事、工伤、社保、员工劳保福利等一切责任。如服务商拟派驻本项目的服务人员发生违法、违规行为，所造成一切后果及损失，由服务商自行承担一切责任。
3. 项目工作人员由服务商进行录用并签订劳动用工手续，我院仅对岗位设置、人员选用与日常管理具有监督权和协调权。服务商需保证拟派驻本项目的所有服务人员的稳定性。我院有权要求服务商更换不尽忠职守的工作人员，服务商需在接到我院书面通知之日起30日内更换人员，所有更换调整的人员均需具备相同技能，并经过相关工作技能的培训。
4. 服务商承诺不得将本项目以任何形式分包或转包给第三方，如有违反或损害我院利益的，我院有权报监管部门处理。

**（二）对岗位服务人员的要求**

1.我院对服务岗位的设置、项目工作人员的管理、重要的管理决策，有直接参与权和审批权。

2.在处理特殊事件和紧急、突发事故时，我院对项目工作人员有直接指挥权。

3.为保证服务质量，服务商对所录用的项目工作人员要严格审查，拟派驻本项目的工作人员需没有劳动教养和刑事犯罪记录，健康状况良好、无精神病史；按岗位要求着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，会说普通话；严格遵守我院的有关规章制度和管理规定，如有违反或损害我院利益的，我院有拒绝及更换违规工作人员的权利。

5.项目工作人员在做好本职工作的同时，有责任向我院提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

6、项目工作人员必须是服务商的正式员工。

**五、服务人员的待遇指标要求**

1.服务商在同等条件下优先聘用现有的愿意留下继续为医院服务的员工。

2.服务商需为项目工作人员提供政府及《劳动合同法》规定的社会保险及补贴等，保证所有员工待遇不低于国家及地方政府规定的最低工资标准。

3.服务商的论报价应包含服务期内的所有费用，其费用包括：①工人工资、社会保险及福利：人工费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险、其他福利待遇；②劳保用品、服装费：一切劳保用品、服装费用；③培训费：一切专业培训、办证费用；④物料设备费：完成本项目所需的一切设备。

**六、特别说明**

1.服务商及其项目工作人员在工作中发现各种问题和安全隐患，有责任向所在科室和院方管理小组报告并提供合理化建议，以提高管理质量和效率。

2.服务商应全面负责处理其工作服务范围内的各种冲突、纠纷、医疗事故，但需要医院监管方协助处理。

3.医院有权根据具体情况对服务范围、内容、工作流程、职责要求等作相应的调整，并对人力作相应的调整。

5.医院向服务商提供办公用房，水电费收取一定管理费。

6.服务商需充分考虑市场因素及各种风险，合同履行期间，如遇国家政策性调整基本工资标准、社会保险基金标准等，医院不再调整费用。

7、乙方应对甲方的病案信息保密，不得泄露相关信息，并签订《复印合作项目保密协议》。