**招标内容及要求**

**一、基本情况**

瑞安市恒鑫保健服务有限公司拟开展眼视光中心项目，由瑞安市妇幼保健院提供场地，入驻单位自主经营，并接受招标人的日常管理，每年向招标人支付管理费用。

**二、承办期限**

合作期限为3年，期满后，中标供应商无条件退出，对于在运营期间属于中标供应商投资于眼视光中心的所有固定资产均为招标人无偿所有；期满后，在政策允许的前提下，若招标人有意继续采取入驻形式运营的，中标供应商需按招标人确定的公开招投标等形式参与竞标。

**三、承办方式**

本项目为自主经营模式，中标方按约定缴纳入驻管理费。中标方的收费标准及服务内容需接受采购方的监督和管理，中标方自负盈亏，并独立承担一切经济和法律责任。

**四、经营时间**

根据医院日常门诊时间，暂定每天8:30-17:30，可根据医院要求，调整服务时间，并提供院内24小时应急品种销售服务。

**五、经营范围**

包括但不限于角膜接触镜、框架镜、视功能训练产品、干眼产品，供应商能提供的其他配套服务和相关附属产品，并能为患者提供各项便民措施（如配送至病房的服务、购买代寄服务等）。具体服务内容在医院同意后方能开展。

**六、合作方式：**

（1）供应商负责门店设计、装修、设备投入、员工招聘、培训及工资、货物储备、流动基金、等。

（2）招标人负责提供场地，约15~20平方，负责营业额、商品质量、价格等监督。

（3）合作年限：叁年，合同一年一签，视年度考核结果考虑续签。

（4）管理费用：按年营业额的22%计取；供应商每年向医院缴纳年度服务费不得低于16.8万元 。

**六、有下列情况之一，招标人有权收回眼视光中心的经营权以另行选择入驻单位：**

1、承办时间期满，又未签续约。

2、合作期间，双方同意终止合同。

3、入驻单位违反医疗法规或违反医疗有关规定，或不履行招投标文件和合同条款，并经两次书面通知仍不改正。

4、经评估认定服务质量低下，未达到眼视光中心建设的基本要求，或发生重大的责任事故。

5、入驻单位被吊销医疗器械经营许可证。

6、场地用于非本合同约定的用途。

7、签定本合同后3个月内还未开始进行眼视光中心的入驻装修施工的。

8、与国家相关政策如有抵触按相关政策执行或取消合同。

 **七、运营、管理基本要求**

**1、安全管理**

1）建立健全机构安全管理制度体系，有各类突发事件应急预案，每年组织演习。

2）签订安全责任书，严格执行医疗护理安全、消防安全、食品安全、设施设备安全、人身财产安全等相关规定，确保机构安全。

3）做到全年无重大责任事故，无发生因管理不善或护理不当而造成人员伤、亡事件。

**2、制度建设**

1）按照有关规定和要求制定适合实际工作需要的规章制度。

2）具有管理机构和决策机构，有全部工作人员、管理机构和决策机构的职责说明、工作流程及组织机构图。

3）制定服务技术操作规范，按规范要求提供服务，并制定检查程序和要求。

**3、人员要求**

1）眼视光中心应建立工作人员选（招）聘、培训、考核、任免、奖惩等的相关管理制度。

2）从事眼视光中心相关专业人员，应当持有关部门颁发的专业技术等级证书上岗；全部上岗人员应当接受专业技能培训，经考核合格后持证上岗。

3） 应建有工作人员的人事档案，工作人员在工作时间内应着装整洁、富有爱心、佩证上岗。

**4、其他要求**

1）相关收费不得高于中标方自身外部经营实体店的价格。

2）结算系统需接受招标人监管，相关收费不得漏报或另行收费或者设置专户。

**八、考核惩罚措施**

1.公司每季度至少组织一次对供应商进行服务质量调查考核，考核内容明细详见附件。

1.1 若考核分数在90（含）分以上，视为合格，不扣除履约保证金；

1.2 若考核分数在80分（含）～89分的，每降低一分，扣除保证金100元并责令及时整改；

1.3 若考核分数在70分（含）～79分的，每降低一分，扣除保证金200元并责令及时整改；

1.4 若考核分数在70分（不含）以下的，每降低一分，扣除保证金300元并责令及时整改；

2.合同履约期内累计三次服务质量考核分数低于70分（不含）采购人有权单方面解除或终止承包协议，没收保证金，所造成的一切经济损失由中标单位自行负责。

3.服务质量考核表：

|  |
| --- |
| 评分考核表 |
| 序号 | 考核项 | 考核内容 | 分值 | 评分 | 备注 |
| 1 | 院内团队评价 | 人员配置是否满意 | 10 |  |  |
| 2 | 员工的团队氛围是否满意 | 10 |  |  |
| 3 | 员工的工作态度是否认真、负责 | 5 |  |  |
| 4 | 员工与您的沟通是否及时、耐心，能积极配合您的工作 | 5 |  |  |
| 5 | 员工是否能及时且耐心地处理患者的需求，患者对员工提供的服务是否满意 | 10 |  |  |
| 6 | 后台支援团队评价 | 员工能否及时响应并处理院内工作的相关日常情况 | 10 |  |  |
| 7 | 员工对于新媒体等外宣工作的支持工作是否到位 | 10 |  |  |
| 8 | 外部合作评价 | 在校筛等外部合作过程中收到的反馈，对员工提供的服务及数据反馈效率是否满意 | 20 |  |  |
| 9 | 投诉与处理情况 | 员工的部分工作行为是否影响了医院的服务质量 | 10 |  |  |
| 10 | 产生纠纷时，员工是否能够及时且积极主动的配合解决问题 | 10 |  |  |
| 考核分=100-考核扣分值 |  |
| 考核单位（签章） |  |
| 中标单位（签字） |  |
| 最终得分= |  |
| 扣除金额（元） |  |